

ABSTRAK

Peter Christopher (01628190004)

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT GOJEK INDONESIA YANG BEKERJA DI WILAYAH DKI JAKARTA DI ERA PANDEMI COVID-19

(xiii + 115 halaman; 5 gambar; 2 grafik; 17 tabel; 4 lampiran)

Kepuasan konsumen merupakan salah satu unsur penting bagi suatu perusahaan untuk mempertahankan eksistensinya dalam persaingan pasar yang semakin ketat dimana, untuk maksud tersebut, banyak perusahaan berusaha untuk menerapkan strategi yang cermat dalam menjaga kualitas pelayanan, menetapkan harga yang bersaing dan memperoleh kepercayaan dari konsumen. Terjadinya pandemi COVID-19 telah mengubah pandangan konsumen terhadap kepuasan konsumen pada pelayanan jasa tertentu yang terdampak oleh pandemi COVID-19, salah satunya adalah pelayanan jasa transportasi berbasis *online*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepercayaan konsumen terhadap kepuasan konsumen GoJek yang bekerja di DKI Jakarta yang menggunakan layanan GoRide/GoCar di era pandemi COVID-19. Penelitian ini melibatkan 400 responden konsumen GoJek. Survei dilakukan dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui *Google Form* berisi 20 pertanyaan dengan skala *Likert* 1 – 5 dan menggunakan teknik *non-probably sampling*. Data dianalisis dengan bantuan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat: (a) pengaruh positif atas kualitas pelayanan, (b) pengaruh positif atas harga, (c) pengaruh positif atas kepercayaan, dan (d) pengaruh positif atas kualitas pelayanan, harga, dan kepercayaan secara simultan; terhadap kepuasan konsumen GoJek yang bekerja di DKI Jakarta yang menggunakan GoRide/GoCar di era pandemi COVID-19.

Referensi : 32 (1998 - 2017)

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepercayaan, dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Peter Christopher (01628190004)

THE AFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE AND TRUST ON THE SATISFACTION OF GOJEK CUSTOMERS WHO WORK IN THE DKI JAKARTA AREA DURING THE COVID-19 PANDEMIC ERA

(xiii + 115 pages; 16 pictures; 4 graphs; 17 tables; 4 appendices)

Customer satisfaction is one of the important elements for a company to maintain its existence in increasingly fierce market competition where, for this purpose, many companies try to implement an effective strategy to maintain service quality, set competitive prices and gain the trust of consumers. The occurrence of the COVID-19 pandemic has changed consumers' views of consumer satisfaction towards certain services affected by the COVID-19 pandemic, one of which is online-based transportation services. The purpose of this study is to determine the effect of service quality, price, and consumer trust on satisfaction of Gojek's customers who work in DKI Jakarta using GoRide / GoCar services during the COVID-19 pandemic era. This study involved 400 GoJek's consumer respondents. The survey was conducted using a data collection method using a questionnaire through Google Form containing 20 questions on a Likert scale of 1 - 5 and using a non-probably sampling technique. Data were analyzed with the help of SPSS (Statistical Package for Social Sciences) software. The results of this study indicate that there are: (a) positive affect of service quality, (b) positive affect of prices, (c) positive affect of trust, and (d) there is a simultaneous affect of service quality, price, and trust; towards satisfaction of Gojek's customers who work in DKI Jakarta using GoRide / GoCar during the COVID-19 pandemic era.

Reference: 32 (1998 - 2017)

Keywords: Serice Quality, Price, Trust, and Customer Satisfaction.