

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi harga, kualitas layanan, dan kemudahan desain antarmuka pengguna (UI/UX) terhadap kepuasan pengguna aplikasi transportasi online Gojek, Grab, dan InDriver di Kota Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode explanatory research melalui penyebaran kuesioner kepada 589 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan metode regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak Python serta didukung oleh pengujian validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik yang dikoreksi menggunakan pendekatan Robust Standard Errors (HC3).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel persepsi harga, kualitas layanan, dan kemudahan UI/UX berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada ketiga aplikasi transportasi online yang diteliti. Secara parsial, variabel kualitas layanan dan kemudahan UI/UX terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel persepsi harga tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan pada seluruh platform aplikasi.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa variabel UI/UX menjadi faktor dominan pada aplikasi Grab dan InDriver, sementara kualitas layanan merupakan faktor yang paling dominan pada aplikasi Gojek. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,861 pada Gojek, 0,848 pada Grab, dan 0,731 pada InDriver mengindikasikan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan variasi kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan pengalaman pengguna melalui desain antarmuka yang mudah digunakan, responsif, dan intuitif merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi transportasi online dibandingkan aspek harga.