

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, MINAT BELI DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM PENGGUNAAN OJEK ONLINE

ABSTRAK

Layanan yang menyediakan kendaraan dikenal sebagai layanan transportasi. Karena hubungannya dengan distribusi barang, jasa, dan tenaga kerja, transportasi berperan dalam pembangunan ekonomi. Ojek online merupakan salah satu pilihan transportasi yang sering digunakan masyarakat. Transportasi ini banyak digunakan di masyarakat karena cukup efisien dan efektif dari transportasi lainnya. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut (Arikunto : 2006) Metode penelitian kuantitatif merupakan metode yang menggambarkan suatu keadaan secara objektif yang memakai angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran data dan penampilan serta hasilnya. Variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna ojek online sesuai dengan hasil yang diolah dari data responden. Dengan nilai t hitungnya 2,222 dan tingkat relevannya 0,029. Hasil analisa penelitian Minat Beli didapatkan nilai t hitung 2,916 dan tingkat signifikan 0,004 berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna transportasi ojek online. Variabel Harga dari uji t hitung 5,637 dan tingkat relevan 0,001 berpengaruh positif serta dominan atas variabel terikat ialah kepuasan pelanggan pengguna ojek online di jalan Ayahanda, Medan. Kualitas layanan, minat beli dan harga berpengaruh positif dan signifikan dengan variabel dependen yang diteliti yaitu kepuasan pelanggan pengguna ojek online jalan Ayahanda, Medan. Sesuai data yang diteliti, dihitung dan disajikan di dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Minat Beli, Harga dan Kepuasan Pelanggan

ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, BUYING INTEREST AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION IN USING ONLINE MOTORCYCLE TAXIS

ABSTRACT

Transportation services are those that offer transportation. Transportation has an impact on economic growth because of how it affects the flow of commodities, services, and labor. One of the modes of transportation that the general population frequently uses are online motorbike taxis. Because it is more effective and efficient than other forms of transportation, this mode of transportation is very popular within the community. In this research strategy, a quantitative approach is combined with quantitative methods. (Arikunto: 2006) Quantitative research methodology is a process that, beginning with data collection, interpretation of data, and appearance and findings, objectively characterizes a condition using numbers. Service Results derived from respondent data show that quality determinants have a favorable and significant impact on customer satisfaction among users of online motorcycle taxis. with a 2.222 value count and a 0.029 relevant level. According to the findings of the Buying Interest research analysis, users of online motorcycle taxi transportation had a positive and substantial impact on customer satisfaction with a calculated t value of 2.916 and a significant level of 0.004. Customer satisfaction among online users of motorcycle taxis on Jalan Ayahanda in Medan is positively and predominately influenced by the price variable, which the t-test computed as 5.637 and the pertinent level of 0.001. Customer satisfaction of online motorcycle taxi users in Jalan Ayahanda, Medan, is the dependent variable under study. Price, buying interest, and service quality all have positive and substantial effects on this variable. based on the information analyzed, computed, and given in this work.

Keywords: Service Quality, Buying Interest, Price and Customer Satisfaction