

ABSTRAK

PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN JASA TRANSPORTASI ONLINE (GRAB) MEDAN

**VALLERY
HAPPY NOVITA**

**Program Studi S1 - Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia**

Tujuan penelitian ini untuk menguji dan menganalisis pengaruh harga, kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan penggunaan jasa transportasi online (Grab) Medan, baik secara parsial maupun secara simultan. Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat kota Medan. Sampel penelitian ini adalah 100 orang dengan teknik sampling insidental. Metode statistik penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena t_{hitung} sebesar $-2,044 < t_{tabel}$ sebesar $-1,984$ dan nilai signifikan sebesar $0,044 < 0,05$, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena t_{hitung} sebesar $5,652 > t_{tabel}$ sebesar $1,984$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena t_{hitung} sebesar $2,928 < t_{tabel}$ sebesar $1,984$ dan nilai signifikan sebesar $0,004 < 0,05$. Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa harga, kualitas pelayanan dan promosi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena memiliki F_{hitung} sebesar $88,588 > F_{tabel}$ sebesar $2,70$. Besarnya koefisien determinasi sebesar $72,6\%$ dan sisanya $27,4\%$ kepuasan pelanggan dijelaskan oleh sebab – sebab yang lain seperti motivasi konsumen dan kepercayaan. Kesimpulan penelitian ini adalah secara parsial dan secara simultan, harga, kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan jasa transportasi online (Grab) Medan.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Promosi, Kepuasan Pelanggan