

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE
GOJEK MENGGUNAKAN ANALISIS *STRUCTURAL EQUATION
MODELING* (SEM)**

Felesia Daiyun Harahap

NIM: 4173530019

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa/barang maka perlu di diketahui variabel-variabel apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini digunakan 3 variabel dengan beberapa indikator, yaitu variabel Harga, variabel Promo dan variabel Kualitas Pelayanan. Ketiga variabel tersebut digunakan untuk mengetahui seberapa berpengaruh variabel tersebut dalam menciptakan Kepuasan Pelanggan. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 0,952 dan 0,348. Sedangkan Promo memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar $-0,301$. Kualitas pelayanan memiliki peran yang paling besar dalam meningkatkan Kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Promo, Kepuasan Pelanggan, SEM.