

ABSTRAK

Tasya Ivanka Pratiwi, Nim 7193510021, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek (GO RIDE) Pada Mahasiswa Universitas Negeri Medan”. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan 2023”

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh *Kualitas Pelayanan* dan *Harga* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Gojek (GO RIDE)* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Penelitian ini menggunakan kuantitatif, populasi dalam penelitian ini berjumlah 2.964 Mahasiswa.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Purposive Sampling dan diperoleh sampel sebanyak 100 responden yang telah memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan Uji F, Uji t dan Koefisien determinasi yang sebelumnya data telah di uji menggunakan uji validitas, uji realibilitas dan uji asumsi klasik. Pengolahan data menggunakan program SPSS 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Kualitas Pelayanan* dan *Harga* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Secara simultan *Kualitas pelayanan* dan *Harga* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Koefisien Determinasi yang disesuaikan (adjusted R²) sebesar 0,146 yang berarti variabel *Store Atmosphere* dan *Responsiveness* mampu memberikan kontribusi terhadap pengaruh Kepuasan Konsumen sebesar 53,1% sementara sisanya sebesar 64,9% ditentukan oleh variabel-variabel lain diluar model penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat variabel-variabel lain yang dapat menjelaskan Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen.*

ABSTRACT

Tasya Ivanka Pratiwi, Nim 7193510021, "The Effect of Service Quality and Price on Gojek (GO RIDE) Application User Satisfaction in Medan State University Students". Thesis Department of Management, Faculty of Economics, State University of Medan 2023"

This research was conducted to determine whether there is an influence of Service Quality and Price on Gojek application user satisfaction (GO RIDE) in students of the Faculty of Economics, Medan State University. This study used quantitative, the population in this study amounted to 2,964 students

The sampling technique used was Purposive Sampling and a sample of 100 respondents who had met the criteria had been determined. Data collection techniques in research are carried out with F Test, t Test and Coefficient of determination which previously the data had been tested using validity tests, reliability tests and classical assumption tests. Data processing using the SPSS 26 program.

The results showed that Service Quality and Price had a significant effect on Customer Satisfaction. Simultaneously, service quality and price have a significant effect on customer satisfaction. The adjusted Coefficient of Determination (adjusted R²) of 0.146 which means that the variables Store Atmosphere and Responsiveness are able to contribute to the influence of Consumer Satisfaction by 53.1% while the remaining 64.9% is determined by other variables outside this research model. This shows that there are still other variables that can explain Consumer Satisfaction.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction

