ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GRAB

Nadya Rahmah
NIM: 4173530026

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis pengaruh citra merek, kualitas pelayanan, harga dan promosi jasa transportasi Grab terhadap kepuasan konsumen. Data yang digunakan merupakan data primer yang dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan 19 item pernyataan kepada total sampel 105 responden yang merupakan mahasiswa Fakultas MIPA Universitas Negeri Medan. Analisis yang dipakai adalah regresi linier berganda menggunakan bantuan software SPSS. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah citra merek (X_1), kualitas pelayanan (X_2), harga (X_3), promosi (X_4) dan kepuasan konsumen (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa selain variabel citra merek, variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Koefisien Determinasi (R^2) adalah 523% dan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel citra merek (X_1), kualitas pelayanan (X_2), harga (X_3) dan promosi (X_4) mempengaruhi kepuasan konsumen (Y). Hasil *lack of fit test* menunjukkan bahwa model linier cocok atau sesuai untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4) dengan variabel Kepuasan Konsumen (Y).

Kata kunci: Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Kepuasan Konsumen.

THE Character Building UNIVERSITY