

**PENERAPAN REGRESI BERGANDA DENGAN METODE *BACKWARD*
UNTUK IDENTIFIKASI FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP OJEK *ONLINE***

MEI MASTA SUSANTI
NIM:4143230017

ABSTRAK

Saat ini layanan ojek *online* berkembang cukup pesat, hal tersebut tentunya dipengaruhi harga dan kualitas pelayanan (berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) yang diberikan ojek *online*. Faktor-faktor tersebut memiliki tingkat pengaruh yang berbeda terhadap kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mendapatkan model regresi berganda terbaik dari factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ojek *online* serta mengetahui factor mana saja yang mempengaruhi secara signifikan tingkat kepuasan pelanggan ojek *online*. Metode yang digunakan adalah metode *backward* yakni metode eliminasi langkah mundur. Model regresi awal dieliminasi berdasarkan nilai F terkecil diantara model yang mungkin dan lebih kecil dari F_{tabel} , seterusnya sampai diperoleh model regresi terbaik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel daya tanggap dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna ojek *online*, dengan model regresi sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 0,702 + 0,354X_3 + 0,470X_6$$

Dengan X_3 sebagai variabel daya tanggap dan X_6 sebagai variabel harga.

Kata kunci: regresi berganda, ojek *online*, metode *backward*.

THE
Character Building
UNIVERSITY