

ABSTRAK

SUNENI. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Studi pada Mahasiswa FE Universitas Negeri Jakarta. 2018.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan, harga, citra merek dan menguji kualitas pelayanan, harga, citra merek terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi *online* Grab (study pada mahasiswa FE universitas Negeri Jakarta). Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner. Objek penelitian ini ialah 200 responden yang pernah menggunakan aplikasi Grab minimal 2X atau lebih dalam kurun waktu 6 bulan terakhir dari waktu penelitian dilakukan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis regresi berganda. Alat analisis data menggunakan SPSS versi 18 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa: (1) adanya pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikan sebesar 0,000 dan t_{hitung} sebesar 5,933, (2) tidak adanya pengaruh dari harga terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikan sebesar 0,077 dan t_{hitung} sebesar 1,780, (3) adanya pengaruh dari citra merek terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikan sebesar 0,000 dan t_{hitung} sebesar 7,443.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga, citra merek, dan kepuasan konsumen.

ABSTRACT

SUNENI. *The Influence of Service Quality, Price and Brand Image Toward Customer Study in FE Students Of Jakarta State University. 2018.*

This research conducted to describe service quality, price, brand image and examine the influence of service quality, price, brand image of customer satisfaction users of online transportation Grab (study of students at FE Jakarta State University). Methods of data collection using the survey method with instrument in the form of questionnaires. The object of this research was 200 respondents who have ever shopped or transactions conducted at least two times or more within a period of 6 months from the time of the study. This study uses a quantitative method with multiple regression analysis techniques. The data analysis tools using SPSS version 18 for processing and analyzing research data. The results of hypothesis testing indicate that:(1) the influence of service quality on customer satisfaction with a significant value of 0.000 and tcount of 5.933, (2)there is no influence of price on customer satisfaction with a significant value of 0.077 and tcount of 1.780 (3) the influence of brand image on customer satisfaction with a significant value of 0.000 and tcount of 7.443,

Keywords: *Service Quality, Price, Brand Image and Customer Satisfaction*