

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA JASA GOJEK DI KOTA PADANG

AFNI MARTINES
18101155310153

Pembimbing I : Vicky Brama Kumbara, SE, B Ba, MM
Pembimbing II : Chintya Ones Charli, SE, MM

Afni Martines, 18101155310153, Manajemen (2022) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pengguna Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Jasa Gojek Di kota Padang.” dibawah bimbingan Bapak **Vicky Brama Kumbara, SE, Bba, MM** selaku pembimbing I dan Ibu **Chintya Ones Charli, SE, MM** selaku pembimbing II. Penelitian ini menggunakan Metode yang digunakan adalah Structur Equation Modeling (SEM) dengan Partial Least Square (PLS) 3.0. Dengan mengedarkan kuesioner sebanyak 100 responden.

Hasil analisis data menyimpulkan, terdapat pengaruh positif yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengguna. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Harga terhadap Keputusan Pengguna. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara variabel Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. Terjadi pengaruh Intervening antara variabel Harga terhadap Keputusan pengguna melalui Kepuasan Pengguna pada pengguna jasa transportasi online GO-JEK. Tidak terjadi pengaruh Intervening antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengguna melalui Kepuasan Pelanggan pada pengguna jasa transportasi online GO-JEK.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Keputusan Pengguna, dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNA DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA JASA GOJEK DI KOTA
PADANG**

AFNI MARTINES
18101155310153

Supervisor I : Vicky Brama Kumbara, SE, B Ba, MM
Supervisor II : Chintya Ones Charli, SE, MM

Afni Martines, 18101155310153, *Management* (2022) "*The Influence of Service Quality and Price on User Decisions with Customer Satisfaction as an Intervening Variable in Gojek Services in the City of Padang.*" under the guidance of Mr. Vicky Brama Kumbara, SE, Bba, MM as supervisor I and Ms. Chintya Ones Charli, SE, MM as supervisor II. This study uses the method used is Structural Equation Modeling (SEM) with Partial Least Square (PLS) 3.0. By circulating a questionnaire of 100 respondents.

The results of data analysis conclude, there is a significant positive effect between Service Quality on User Decisions. There is a positive and significant effect of the Price variable on User Decisions. There is a positive and significant effect of the service quality variable on customer satisfaction. There is a positive and insignificant effect between the price variables on customer satisfaction. There is an Intervening effect between Price variables on user decisions through User Satisfaction on GO-JEK online transportation service users. There is no Intervening effect between Service Quality variables on User Decisions through Customer Satisfaction on GO-JEK online transportation service users.

Keywords: Service Quality, Price, User Decision, and Customer Satisfaction.