

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan informasi berkembang sangat pesat. Kemudahan akses dan penyebaran informasi dapat terjadi bahkan dalam hitungan detik. Kecanggihan teknologi di era globalisasi sekarang ini memungkinkan hal tersebut dapat terjadi. Transportasi online merupakan salah satu bentuk dari perkembangan teknologi internet. Gojek dan Grab merupakan jasa transportasi online yang memiliki keunggulannya masing-masing, baik dari segi harga maupun kualitas layanan. Lokasi penelitian ini terletak di Denpasar Barat karena driver Gojek dan Grab pada lima tahun terakhir mengalami peningkatan yang cukup drastis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara harga, kualitas layanan dan kepuasan konsumen pada transportasi Gojek dan Grab di Kecamatan Denpasar Barat. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian komperatif yang sifatnya membandingkan. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa layanan transportasi Gojek dan Grab di Denpasar Barat. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah 60 responden. Alat analisis menggunakan uji beda t-test. Berdasarkan hasil perhitungan uji hiotesis, pada harga hasil pengujian menyatakan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan. Pada kualitas pelayanan hasil pengujian menyatakan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan dan pada kepuasan konsumen hasil pengujian menyatakan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan.

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen.



ABSTRACT

*The development of technology and information is growing very rapidly. Ease of access and dissemination of information can occur even in seconds. The sophistication of technology in the current era of globalization allows this to happen. Online transportation is one form of the development of internet technology. Gojek and Grab are online transportation services that have their respective advantages, both in terms of price and service quality. The location of this research is located in West Denpasar, because Gojek and Grab drivers in the last five years have experienced a drastic increase. This study aims to determine and analyze whether there are significant differences between price, service quality and consumer satisfaction on Gojek and Grab transportation in West Denpasar District. The type of research used is comparative research which is comparative in nature. The population in this study are consumers who use Gojek and Grab transportation services in West Denpasar. Sampling using purposive sampling technique. The sample in this study was 60 respondents. The analysis tool uses a different *t*-test. Based on the results of the calculation of the hypothesis test, the price of the test results stated that there was a significant difference. On the quality of service the test results state that there is a significant difference and on consumer satisfaction the test results state that there is a significant difference.*

Keywords: *Price, Quality of Service and Consumer Satisfaction*

