

ABSTRAK

Bisnis jasa saat ini semakin beragam dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup masyarakat. Bisnis jasa merupakan salah satu bisnis yang berusaha untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Salah satu bisnis jasa yang sedang berkembang saat ini yaitu bisnis jasa transpotasi roda dua atau sering disebut dengan nama ojek. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga, promosi, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan “Om-Jek” Jember. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan metode survei. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kwiksurvei dengan menggunakan metode *purposive sampling* dan jumlah sampel 95 orang responden. Penelitian ini menggunakan alat Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil uji yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel harga, promosi, kualitas layanan mampu menjelaskan variasi yang terjadi terhadap kepuasan pelanggan jasa ojek *online* “Om-Jek” Jember. Masing-masing variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa ojek *online* “Om-Jek” Jember.

Kata Kunci: Harga, Promosi, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Nowadays, service business comes up with a lot of variety in fulfilling people's needs in their lives. Service business is one kind of business that attempts to gain the customer's satisfaction. One of the currently developing service business is transportation service that uses motorcycle as the vehicle it is also known as ojek. The purpose of this study is to determine and analyze the influence of price, promotion, quality of service satisfaction partially. Population in this research is customer "Om-Jek" Jember. This research includes quantitative research with survey method. The type of data used is primary data collected through quarture distribution by using purposive sampling method with a sample of 95 respondents. This study uses multiple linier regressions analysis. Compatibility test results obtained indicate that the variable price, promotion, service quality can explain the variations that occur to the satisfaction of customer service online motorcycle taxi service "Om-Jek" Jember. Each variable has positive and significant effect on customer satisfaction of online motorcycle taxi service "Om-Jek" Jember.

Keywords: Price, Promotion, Service Quality Of Service And Customer Satisfaction