

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fitur terhadap kepuasan pelanggan Gojek saat pandemi Covid-19 di Banyuwangi. Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah jawaban responden melalui item kuesioner. Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan Gojek di Banyuwangi yang jumlahnya pasti tidak bisa dihitung. Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 90 responden. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Banyak hasil uji regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan Gojek di Banyuwangi. Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan. Ini membuktikan bahwa harga yang sesuai akan meningkatkan kepuasan pelanggan Gojek di Banyuwangi. Fitur berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini membuktikan fitur semakin baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan Gojek di Banyuwangi. Hasil uji parsial (Uji t) menunjukkan kualitas pelayanan, harga dan fitur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, harga, fitur dan kepuasan pelanggan

ABSTRAK

Study aims to determine and analyze the effect of service quality, price and features on Gojek customer satisfaction during the Covid-19 outbreak in Banyuwangi. The primary data source used in this study is the respondents' answers through questionnaire items. The population of this study is all Gojek customers in Banyuwangi whose number cannot be counted with certainty. Thus the number of samples in this study amounted to 90 respondents. The analytical tool used in this study is multiple linear regression analysis. Many regression test results indicate that service quality has a positive effect on customer satisfaction. This proves that good service quality will increase Gojek customer satisfaction in Banyuwangi. Price has a positive effect on satisfaction. This proves that the right price will increase Gojek customer satisfaction in Banyuwangi. Features have a positive effect on customer satisfaction. This proves that better features will increase Gojek customer satisfaction in Banyuwangi. The results of the partial test (t test) show that service quality, price and features have a significant effect on Gojek customer satisfaction.

Keywords: *service quality, price, features and customer satisfaction*

