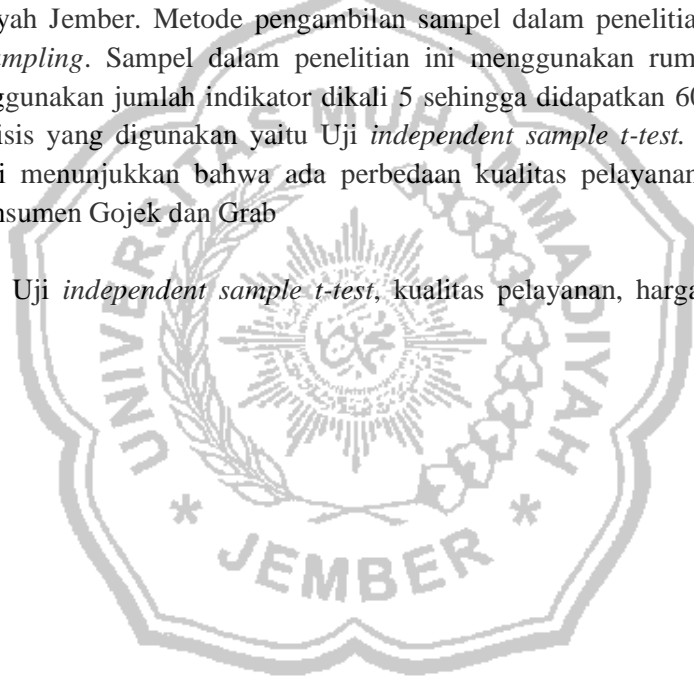


ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk membandingkan kualitas pelayanan, harga, kepuasan konsumen Gojek dan Grab pada mahasiswa fakultas ekonomi universitas muhammadiyah jember. Dalam penelitian ini untuk mengukur perbedaan menggunakan 3 variabel yaitu kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif komparatif. Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuisisioner kepada responden yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini yaitu mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Arikunto dengan menggunakan jumlah indikator dikali 5 sehingga didapatkan 60 responden. Metode analisis yang digunakan yaitu Uji *independent sample t-test*. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ada perbedaan kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen Gojek dan Grab

Kata kunci : Uji *independent sample t-test*, kualitas pelayanan, harga , kepuasan konsumen



ABSTRACT

This research was conducted to compare service quality, price, Gojek and Grab consumer satisfaction among students of the Faculty of Economics, Muhammadiyah University, Jember. In this study to measure differences using 3 variables, namely service quality, price and customer satisfaction. This research uses comparative quantitative research. This research was conducted by distributing questionnaires to respondents who were used as samples in this study, namely students of the Faculty of Economics, University of Muhammadiyah Jember. The sampling method in this study was purposive sampling. The sample in this study uses the Arikunto formula using the number of indicators multiplied by 5 so that we get 60 respondents. The analytical method used is the independent sample t-test. The results in this study indicate that there are differences in service quality, price and customer satisfaction of Gojek and Grab.

Keywords: Independent sample t-test test, service quality, price, customer satisfaction

