

ABSTRAK

Penelitian dengan judul Pengaruh *Online Servicescape* dan *Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Jek di Jember, bertujuan untuk menganalisis pengaruh *online servicescape* dan *service quality* terhadap kepuasan pelanggan secara spasial. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang di peroleh melalui penyebaran kuisisioner kepada mahasiswa fakultas ekonomi di Universitas Muhammadiyah Jember. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa fakultas ekonomi di Universitas Muhammadiyah Jember yang berjumlah 1931 mahasiswa dan peneliti mengambil sampel sebanyak 95 mahasiswa. Metode pengambilan sampel menggunakan metode penelitian *non probability sampling*. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis regresi linier berganda menggunakan uji t menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari variabel *online servicescape* terhadap kepuasan pelanggan. Dan yang terakhir terdapat pengaruh signifikan dari variabel *service quality* terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *online servicescape*, *service quality* dan kepuasan pelanggan.



ABSTRACT

The research titled Influence of Online Servicescape and Service Quality to Go-Jek Customer Satisfaction in Jember, aims to analyze the influence of online servicescape and service quality on customer satisfaction spatially. The data used in this study is the primary data obtained through the distribution of questionnaires to students of the economics faculty at the University of Muhammadiyah Jember. As for the population in this study are students of economics faculty at the University of Muhammadiyah Jember which amounted to 1931 students and researchers took samples of 95 students. The sampling method uses non-probability sampling research method. Data analysis using multiple linear regression analysis. The results of multiple linear regression analysis using t test states that there is a significant influence of online servicescape variables on customer satisfaction. And lastly there is a significant influence of service quality variables on customer satisfaction.

Keywords: *online servicescape, service quality, and customer satisfaction.*

