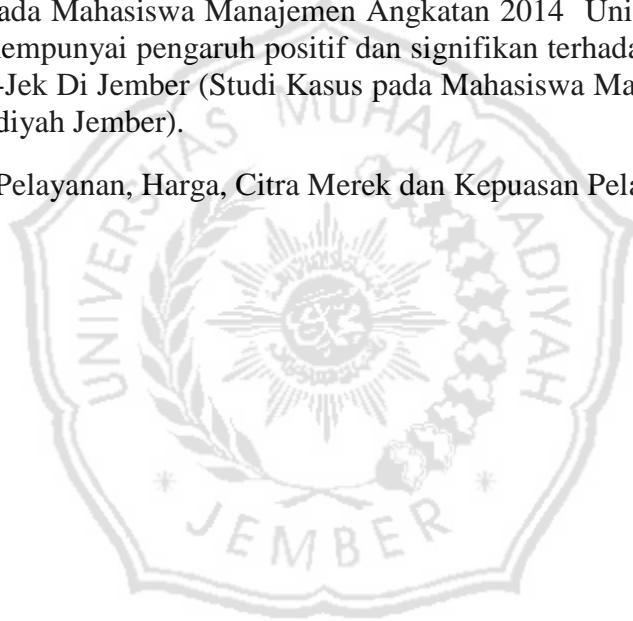


## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Persepsi Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan: (1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penggunaan transportasi Online Go-Jek Di Jember (Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember). (2) Pengaruh harga terhadap kepuasan penggunaan transportasi Online Go-Jek Di Jember (Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember). (3) Pengaruh citra merek terhadap kepuasan penggunaan transportasi Online Go-Jek Di Jember (Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember). Sampel dalam penelitian ini sejumlah 80 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling*. Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan transportasi Online Go-Jek Di Jember (Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember), harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan transportasi Online Go-Jek Di Jember (Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember), citra merek mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan transportasi Online Go-Jek Di Jember (Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember).

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan



## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the Consumer Perception of Customer Satisfaction: (1) The influence of service quality on the satisfaction of the use of transportation of Go-Jek Online in Jember (Case Study on the Management Students of the 2014 Generation of Muhammadiyah University of Jember). (2) The effect of price on the satisfaction of the use of the Go-Jek Online Transportation in Jember (Case Study on the Management Student Force 2014 Muhammadiyah University of Jember). (3) The influence of the brand image on the satisfaction of the use of the Go-Jek Online Transportation in Jember (Case Study on the Management Students of the 2014 Generation of Muhammadiyah University of Jember). The sample in this research is 80 respondents. Sampling technique using non probability sampling by using purposive sampling. From the results of this study stated that the quality of service has a positive and significant impact on the satisfaction of the use of transportation Online Go-Jek In Jember (Case Study on Management Students Force 2014 University of Muhammadiyah Jember), the price has a positive and significant influence on the satisfaction of the use of transportation Online Go-Jek In Jember (Case Study on Student Management of 2014 University of Muhammadiyah Jember), the brand image has a positive and significant influence on the satisfaction of the use of Online Go-Jek transportation in Jember (Case Study of the Management Students of 2014 University of Muhammadiyah Jember).*

**Keywords:** *Service Quality, Price, Brand Image and Customer Satisfaction*

