

Pengaruh Services Quality dan Price Fairness terhadap Customer Satisfaction pada Pengguna Layanan Go-Ride Jabodetabek = The Influence of Services Quality and Price Fairness towards Customer Satisfaction of Go-Ride Services Users In Jabodetabek

Yea Renata Saraseka, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920536907&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh services quality dan price fairness terhadap customer satisfaction pada pengguna layanan Go-Ride Jabodetabek. Berkembangnya teknologi di era globalisasi saat ini mengakibatkan terjadinya peningkatan persaingan dalam dunia usaha khususnya dibidang penyedia layanan jasa. GOJEK merupakan perusahaan pertama yang memperkenalkan ojek online di Indonesia pada tahun 2010. Meskipun sebagai perusahaan pioneer dan sudah dikenal oleh banyak masyarakat akan tetapi GOJEK juga tidak terlepas dari permasalahan yang terjadi baik dalam hal kualitas layanannya maupun kewajaran harganya. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada 200 responden dengan kriteria yang sudah ditetapkan oleh peneliti yakni generasi millennial baik laki-laki maupun perempuan minimal berumur 17 tahun yang berdomisili di wilayah Jabodetabek, pengguna smartphone, mengetahui GOJEK serta pernah menggunakan layanan Go-Ride minimal 3 bulan terakhir lebih dari dua kali. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari services quality dan price fairness terhadap customer satisfaction pada pengguna layanan Go-Ride Jabodetabek.

.....The purpose of this research is to analyze the influence of services quality and price fairness towards customer satisfaction of Go-Ride users in Jabodetabek. The development of technology in the current era of globalization has resulted in increased competition in the business world, especially in the service providers. GOJEK was the first company that introduce an online motorcycle in Indonesia in 2010. Even though it is a pioneer company and has been known by many people, GOJEK is also inseparable from the problems that occur both in terms of services quality and fairness of price. This research using quantitative approach by spreading questionnaires to 200 respondents with criteria that established by researchers. The criterias are millennials at least 17 years old who live in Jabodetabek, smartphone users, know about GOJEK and have used Go-Ride services for at least the last 3 months and more than two time. The results showed that there is a significant influence from services quality and price fairness to customer satisfaction of Go-Ride services users in Jabodetabek.