

Sarah Fibrianingsih, 15311015, **Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi *Online* Go-Jek (Studi Pada Mahasiswa Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik)**, Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, Juli, 2019

Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis besarnya pengaruh harga, kualitas layanan, dan kepercayaan konsumen terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi *online* Go-Jek (Studi pada Mahasiswa Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. subjek penelitian ini adalah sebagian dari mahasiswa manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik, dengan jumlah sampel 154. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil regresi terdapat dapat diperoleh t hitung sebesar 6,072 sedangkan t tabel sebesar 1,975 yang berarti harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi *online* Go-Jek Mahasiswa Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik. Variabel kualitas layanan mempunyai t hitung sebesar 3,514 sedangkan t tabel sebesar 1,975 maka dari itu variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi *online* Go-Jek Mahasiswa Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik. Variabel kepercayaan konsumen mempunyai t hitung sebesar 7,343 sedangkan t tabel sebesar 1,975 sehingga variabel kepercayaan konsumen berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi *online* Go-Jek Mahasiswa Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Layanan, Kepercayaan Konsumen, Kepuasan Konsumen

Sarah Fibrianingsih, 15311015, Influence of Price, Service Quality, and Costumer Trust in Satisfaction of Costumer Users of Go-Jek Online Transportation (Study of Management Students at Muhammadiyah Gresik University), Management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah Gresik University, July, 2019

ABSTRACT

This research aims to analyze the magnitude of the effect of price, service quality, and costumer trust on costumer satisfaction Go-Jek online transportation users (Study of Management Students at Muhammadiyah Gresik University). This study uses a quantitative approach. The subject of this research was part of the management students of the University of Muhammadiyah Gresik, with a sample of 154. The data analysis techniques used were multiple linear regression analysis. Regression results can be obtained t count of 6.072 while t table is 1.975 which means that prices affect costumer satisfaction users of online transportation Go-Jek Management Students of the University of Muhammadiyah Gresik. Service quality variables have t count of 3.514 while t table is 1.975, therefore service quality variables affect costumer satisfaction users of online transportation Go-Jek Management Students at Muhammadiyah Gresik University. The variable costumer confidence has t count of 7.343 while the t table is 1.975 so that the variables of costumer trust affect costumer satisfaction users of online transportation Go-Jek Management Students of Muhammadiyah Gresik University.

Keywords: *Price, Service Quality, Costumer Trust, Costumer Satisfaction*