

Henggah Prayogi, 14311012, **Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Gojek (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gresik Angkatan Tahun 2017)**, Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, Mei, 2018.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi Gojek (studi pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gresik tahun angkatan 2017, (2) Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi Gojek (studi pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gresik tahun angkatan 2017, (3) Pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi Gojek (studi pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gresik tahun angkatan 2017.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gresik tahun angkatan 2017. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 154 mahasiswa. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gresik tahun angkatan 2017, dibuktikan dengan nilai t hitung 3,828 dan nilai signifikan $0,00 < 0,05$. (2) Tidak terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gresik tahun angkatan 2017, dibuktikan dengan nilai t hitung 1,431 dan nilai signifikan sebesar $0,155 > 0,05$. (3) Terdapat pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gresik tahun angkatan 2017, dibuktikan dengan nilai t hitung 0,082 dan nilai signifikan $0,935 > 0,05$.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Harga, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan