

ABSTRACT

***THE INFLUENCE OF PRICE, EFFICIENCY AND SERVICE
QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION.***

***(Survey On Maxim, Gojek And Grab Online Transportation
Consumers In Tasikmalaya City)***

By :

Keuiska Haerasika

NPM 203401137

Supervisors :

Supervisor I : Encang Kadarisman

Supervisor II : Nanang Ruslina

This research aims to determine the influence of Price, Efficiency and Service Quality on Consumer Satisfaction with Maxim, Gojek and Grab online transportation in the city of Tasikmalaya. Using Quantitative research type. The population in this research is consumers using Maxim, Gojek and Grab online motorcycle taxi transportation in the city of Tasikmalaya. Sampling used simple random sampling. The number of samples in the research was 100 respondents. Validity test using the Eviews 10 application and Rehabilitation Test using the Cronbach Alpha formula. Based on the results of the regression analysis, judging from the hypothesis test, price is significantly positive, efficiency is significantly positive, and service quality is significantly positive, which means that all variables (X) have a significant effect on consumer satisfaction (Y) partially, together and statistically. Based on the results of the determination, R² is 49.7%, while the remaining 51.3% is explained by other factors.

***Keywords:* Price, Efficiency, Service Quality, Consumer Satisfaction, Maxim, Gojek, Grab**

ABSTRAK

PENGARUH HARGA, EFESIENSI, DAN KUALITAS PELAYANA PADA KEPUASAN KONSUMEN (Survey Pada Konsumen Transportasi Online Maxim, Gojek, Dan Grab Di Kota Tasikmalaya)

Oleh :

Keuiska Haerasika

NPM : 203401137

Pembimbing :

Pembimbing I :

Encang Kadarisman

Pembimbing II :

Nanang Ruslina

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, efisiensi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Transportasi online Maxim, Gojek dan Grab di kota Tasikmalaya. Menggunakan jenis penelitian Kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna Transportasi ojek online Maxim, Gojek, dan Grab di kota Tasikmalaya. Pengambilan sampel menggunakan *simple random sapling* . Jumlah sampel dalam penelitian adalah 100 Responden. Uji validitas menggunakan aplikasi Eviews 10 dan Uji Rehabilitasi menggunakan rumus Cronbach Alpha. Berdasarkan hasil analisis regresi, di lihat dari uji hipotesis, harga positif signifikan, efisiensi positif signifikan, dan Kualitas pelayanan positif signifikan yang artinya semua variable (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) secara parsial, bersama-sama, dan statistik. Berdasarkan hasil determinasi R^2 besarnya adalah 49,7% sedangkan sisannya adalah 51,3% diterangkan oleh faktor lain.

Kata Kunci: Harga, Efisiensi, Kualitas Pelayana, Kepuasan Konsumen, Maxim, Gojek, Grab