

## ABSTRAK

Rocky Armando

### Manajemen Pemasaran Internasional

#### Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Goride Gojek di Kabupaten Deli Serdang

Perkembangan bisnis dibidang transportasi *online* sangat diminati oleh masyarakat. Dalam hal ini, peneliti melakukan penelitian pada salah satu perusahaan transportasi *online* yaitu Gojek. Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna *goride* Gojek di Kabupaten Deli Serdang. Jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian Kuantitatif, Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *nonprobability sampling* dengan pendekatan *accidental sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan melalui kuesioner/angket dengan sampel berjumlah 100 orang responden. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji T dan uji F. Hasil penelitian yang menggunakan uji T diketahui bahwa harga (X1) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan mahasiswa (Y), sedangkan kualitas layanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X2) memiliki pengaruh yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa (Y). Sedangkan uji F harga (X1) dan kualitas layanan (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Dan hal ini juga bisa dilihat dari besarnya nilai *Adjusted R Square* yaitu sebesar 0,665.

**Kata Kunci:** Harga, Kualitas Layanan, Kepuasan Mahasiswa

## ABSTRACT

Rocky Armando

### *International Marketing Management*

#### *Analysis of the Effect of Price and Service Quality on Student Satisfaction of Gojek Goride Users in Deli Serdang Regency*

*The development of business in the online transportation sector is in great demand by the public. In this case, the researcher conducted research on one of the online transportation companies, namely Gojek. This research aims to determine and analyze the effect of price and service quality on student satisfaction of Gojek goride users in Deli Serdang Regency. The type of research used is quantitative research. The sampling technique used is nonprobability sampling technique with accidental sampling approach. Data were collected using a questionnaire / questionnaire with a sample of 100 respondents. This study uses multiple linear regression analysis methods, and hypothesis testing is carried out using the T test and F test. The results of the study using the T test show that price (X1) has a positive and significant effect on student satisfaction (Y), while the quality of service (X2) has a positive and significant effect on student satisfaction (Y). This shows that the service quality variable (X2) has a dominant influence in influencing student satisfaction (Y). While the F test price (X1) and service quality (X2) simultaneously affect student satisfaction (Y). And this can also be seen from the value of the Adjusted R Square, which is 0,665.*

**Keywords:** *Price, Service Quality, Student Satisfaction*