

PENGARUH *PRICE* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* TRANSPORTASI *ONLINE* (STUDI PADA KONSUMEN GO-JEK DI KOTA PADANG)

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada Program Studi S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



Diajukan Oleh :

MUHAMMAD AFDHAL DWI PUTRA

1310522052

Nama Pembimbing :


Dr. Dessy Kurnia Sari, S.E, Mbus (Adv)

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2018

	No. Alumni Universitas	Muhammad Afdhal Dwi Putra	No. Alumni Fakultas
	a) Tempat/Tgl Lahir: Padang/30 Oktober 1995 b) Nama Orang Tua: Sengaja Budi Syukur c) Fakultas: Ekonomi d) Jurusan: Manajemen e) No Bp: 1310522052 f) Tanggal Lulus: 02 Mei 2018 g) Predikat Lulus: Memuaskan h) IPK: 2,85 i) Lama Studi: 4 Tahun 9 Bulan j) Alamat Orang Tua: Jalan Aur Duri Indah XI No. 14, Padang		

PENGARUH PRICE DAN SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION TRANSPORTASI ONLINE (STUDI PADA KONSUMEN GO-JEK DI KOTA PADANG)

Skripsi oleh : Muhammad Afdhal Dwi Putra

Pembimbing : Dr. Dessy Kurnia Sari, S.E, MBus (Adv)


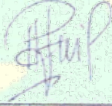

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *price* dan *service quality* terhadap *customer satisfaction* pada konsumen GO-JEK di Kota Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga Kota Padang yang pernah menggunakan layanan GO-JEK. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Nonprobability sampling* yaitu dengan metode *Purposive Sampling* dengan kriteria Warga Kota Padang yang pernah menggunakan layanan GO-JEK dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengolahan data penelitian ini dilakukan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 24.0. Hasil penelitian ini menunjukkan *Price* dan *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada konsumen GO-JEK di Kota Padang


Kata Kunci : Price, Service Quality, dan Customer Satisfaction

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 02 Mei 2018

Abstrak telah di setujui oleh :

Tanda Tangan	1. 	2. 	3. 
Nama Terang	Dr. Dessy Kurnia Sari, S.E, Mbus (Adv)	Dr. Ratni Prima Lita, S.E, M.M	Dr. Eri Besra, S.E, M.M

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Verinita, SE, MSi
NIP. 197208262003122004

Tanda Tangan

Alumni telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan Mendapat Nomor Alumnus :

	Petugas Fakultas/Universitas
No. Alumni Fakultas	Nama Tanda Tangan
No. Alumni Universitas	Nama Tanda Tangan