

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PERSEPSI MANFAAT FITUR *GO-PAY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK**

Oleh

**Ni Putu Widiyawati**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan Gojek menggunakan fitur *Go-Pay* dilihat dari aspek kualitas layanan, harga dan persepsi manfaat. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research* dengan menggunakan kuesioner pada 100 pengguna fitur *Go-pay* dalam aplikasi Gojek di Bandar Lampung. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan kualitas layanan, harga dan persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Bandar Lampung dalam menggunakan fitur *Go-Pay*. Faktor kepuasan utama pelanggan Gojek menggunakan fitur *Go-Pay* terletak pada persepsi manfaat. Sehingga semakin banyak strategi inovatif dan promosi yang menekankan manfaat penggunaan fitur *Go-Pay*, semakin besar kepuasan pelanggan menggunakan fitur *Go-Pay* dalam aplikasi Gojek.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Persepsi Manfaat, Kepuasan Pelanggan.**

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE AND PERCEPTION OF THE BENEFITS OF GO-PAY FEATURES ON GOJEK CUSTOMER SATISFACTION**

**By**

***Ni Putu Widiyawati***

*This study aims to determine the satisfaction of Gojek customer using the Go-Pay feature based on aspects of service quality, price, and perception of benefits. The type of research used in this study is explanatory research using a questionnaire on 100 users of Go-Pay feature in the Gojek application in the Bandar Lampung city. Data analysis technique used multiple regression analysis. The results of the study show that partially and simultaneously, service quality, price and perception of benefits significantly influence the satisfaction of Gojek costumers in the Bandar Lampung city in using the Go-Pay feature. The main satisfaction factor of Gojek costumers using the Go-Pay feture lies in the perception of benefits. Ttherefore, the more innovative strategies and promotions that emphasize the benefits of using the Go-Pay feature, the greater costumer satisfaction using the Gopay feature in the Gojek application.*

***Keywords: Service Quality, Price, Benefit Perception, Customer Satisfaction.***