

ABSTRAK

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, PERSEPSI NILAI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GOJEK BANDAR LAMPUNG

Oleh :

Sri Nandari Swandayani

Kemajuan teknologi memberikan banyak kemudahan terutama dalam bidang transportasi, dengan munculnya berbagai aplikasi penyedia jasa transportasi yang sangat di butuhkan masyarakat untuk dapat memberikan berbagai macam kemudahan dalam menjalankan aktivitas. Jasa transportasi menjadi sarana yang paling penting dalam menunjang berbagai macam aktivitas masyarakat seperti bepergian, bersekolah, dan berbagai macam aktivitas lainnya. perubahan transportasi dari konvensional ke transportasi berbasis *online* dengan menggunakan aplikasi yang sangat diminati masyarakat dan perubahan sosial ini memberikan kemudahan dalam menggunakannya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Citra Perusahaan, Persepsi Nilai, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen Gojek Bandar Lampung. Pengumpulan data dilakukan dengan Kuesioner dengan mengajukan pertanyaan secara tersusun dan sistematis secara tertulis kepada 100 responden.

Hasil temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Pengaruh Citra Perusahaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t 3.884, (2) Persepsi Nilai berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t 2.728, (3) kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t 4.161, dan (4) secara simultan Pengaruh Citra Perusahaan, persepsi Nilai, dan Kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai f 34.478.

Kata Kunci: Pengaruh Citra Perusahaan, Persepsi Nilai, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF COMPANY IMAGE, VALUE PERCEPTION AND TRUST ON GOJEK CUSTOMER SATISFACTION BANDAR LAMPUNG

By:

Sri Nandari Swandayani

Advances in technology provide many conveniences, especially in the field of transportation, with the emergence of various applications for transportation service providers that are needed by the community to be able to provide various kinds of convenience in carrying out activities. Transportation services are the most important means in supporting various kinds of community activities such as traveling, going to school, and various other activities. changes in transportation from conventional to online-based transportation using applications that are in great demand by the public and this social change provides convenience in using them.

The purpose of this study was to analyze the influence of corporate image, perceived value, and trust on Gojek Bandar Lampung consumer satisfaction. Data was collected by using a questionnaire by asking questions in a structured and systematic manner in writing to 100 respondents.

The findings of this study indicate that: (1) the influence of corporate image has a significant effect on consumer satisfaction with a t value of 3.884, (2) value perception has a significant effect on consumer satisfaction with a t value of 2.728, (3) trust has a significant effect on satisfaction consumers with a t value of 4.161, and (4) simultaneously the influence of corporate image, perceived value, and trust have a significant effect on consumer satisfaction with an f value of 34.478.

Keywords: The Influence of Company Image, Value Perception, Trust and Customer Satisfaction.