

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA MEREK TERHADAP MINAT KONSUMEN JASA OJEK *ONLINE* GOJEK PADA MAHASISWA JURUSAN PIPS FKIP UNILA

OLEH

RUDI HARTONO

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan citra merek terhadap minat konsumen jasa ojek *online* gojek pada mahasiswa Jurusan Pendidikan IPS. Metode dalam penelitian ini menggunakan *deskriptif verifikatif* dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Jurusan Pendidikan IPS 2017 yang pernah menggunakan jasa ojek *online* gojek minimal 2 kali dalam kurun waktu 6 bulan terakhir. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 65 orang mahasiswa dengan teknik pengambilan sampel *nonprobability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t dan F serta diolah dengan program SPSS. Hasil analisis menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan citra merek terhadap minat konsumen jasa ojek *online* gojek pada mahasiswa Jurusan Pendidikan IPS dengan kadar determinasi sebesar 0,524 atau 52,4% minat konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, harga, dan citra merek, sisanya yaitu sebesar 47,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga, citra merek, minat konsumen

ABSTRACT

EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE AND BRAND IMAGE ON CONSUMER INTEREST SERVICES MOTORCYCLE TAXI *ONLINE GOJEK* DEPARTMENT PIPS STUDENTS FKIP UNILA

BY

RUDI HARTONO

This study aimed to determine the effect of service quality, price, and brand image to the consumer interest services motorcycle taxi online Gojek for Social Sciences Education Department students. The method in this study uses descriptive verification with an approach *ex post facto* and surveys. The population in this study were active students of the Social Education Department 2017 who had used motorcycle taxi services online Sciences at least 2 times in the last 6 months. The number of samples in this study amounted to 65 students with a sampling technique sample nonprobability sampling by using purposive sampling. Collecting data using a questionnaire. Hypothesis testing was carried out by t and F tests and processed by the SPSS program. The results of the analysis show that there is an influence of service quality, price, and brand image on consumer interest in motorcycle taxi services online gojek to students of the Social Sciences Education Department. with a determination level of 0.524 or 52.4% consumer interest is influenced by service quality, price, and brand image, the remaining 47.6% is influenced by other factors.

Keywords: service quality, price, brand image, consumer interest