

## **ABSTRAK**

### **STUDI PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA APLIKASI OJEK *ONLINE* MAXIM DAN GO-JEK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

Oleh

**HERLINA MIRANDA**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan kualitas pelayanan dan harga pada aplikasi ojek *online* Maxim dan Gojek serta pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen di Kota Bandar Lampung. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pertumbuhan pesat penggunaan layanan transportasi *online* yang menjadi kebutuhan utama Masyarakat Kota Bandar Lampung. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang didistribusikan kepada 130 responden pengguna aplikasi Maxim dan Gojek. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan uji T-test dua sampel independen untuk mengetahui perbedaan signifikan antara variabel yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan Maxim dan Gojek  $t\text{-hitung} = 2,45$ , dimana Gojek memiliki skor kualitas pelayanan yang lebih tinggi dibandingkan Maxim. Dari sisi harga, Maxim dinilai lebih kompetitif dengan nilai  $t\text{-hitung} = 3,12$ . Kepuasan konsumen juga berbeda signifikan antara kedua aplikasi  $t\text{-hitung} = 2,67$ , di mana Gojek lebih unggul dalam memberikan kepuasan terhadap konsumen yang mementingkan kualitas pelayanan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen, Digital Marketing

## ABSTRACT

### COMPARATIVE STUDY OF SERVICE QUALITY AND PRICES MAXIM AND GO-JEK ONLINE OJEK APPLICATIONS ON CONSUMER SATISFACTION IN BANDAR LAMPUNG CITY

By

**HERLINA MIRANDA**

This research aims to analyze the differences in service quality and prices in the Maxim and Gojek *online* motorcycle taxi applications and their influence on consumer satisfaction in the city of Bandar Lampung. This research is motivated by the rapid growth in the use of *online* transportation services which is the main need for the people of Bandar Lampung City. The research method used is a quantitative approach with survey techniques. Data collection was carried out through questionnaires distributed to 130 respondents using the Maxim and Gojek applications. The data obtained were analyzed using the T-test for two independent samples to determine significant differences between the variables studied. The research results show that there is a significant difference between the service quality of Maxim and Gojek  $t\text{-count} = 2.45$ , where Gojek has a higher service quality score than Maxim. In terms of price, Maxim is considered more competitive with a  $t\text{-count} = 3.12$ . Consumer satisfaction is also significantly different between the two applications  $t\text{-count} = 2.67$ , where Gojek is superior in providing satisfaction to consumers who prioritize service quality, while Maxim attracts more consumers who focus on price affordability.

**Keywords:** Service Quality, Price, Consumer Satisfaction, Digital Marketing,