

ABSTRAK

Perkembangan teknologi di Indonesia sangat cepat dan menimbulkan terciptanya pekerjaan baru berbasis *online* dimana salah satunya adalah transportasi *online*. Transportasi *online* sendiri di Indonesia di kuasai oleh dua perusahaan yaitu Grab dan Gojek. Penelitian ini dilatar belakangi oleh masalah terkait kualitas pelayanan dan kenaikan harga transportasi *online* yang diatur pemerintah yang mana dapat mengganggu sebagian besar konsumen transportasi online di kota Bandung dimana sebagian besarnya adalah mahasiswa dan pekerja kantoran. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengguna jasa GrabCar peneliti menemukan beberapa masalah terkait dengan kualitas pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan, harga dan keputusan pembelian GrabCar di kota Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan deskriptif, dengan mengumpulkan data menggunakan kuesioner kepada responden yang dalam penelitian ini adalah pengguna jasa GrabCar kota Bandung.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat kita ketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki tanggapan positif sebesar 79,9% dan variabel harga sebesar 83,2% dimana keduanya termasuk dalam kategori tinggi. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 15,5% dan harga sebesar 41,2% dengan total 56,8% dan sisanya sebesar 44,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Keputusan Pembelian.