

ABSTRAK

Perkembangan zaman yang semakin dinamis mendorong manusia untuk selalu beradaptasi dengan perubahan yang ada sehingga dapat mengubah perilaku konsumen menjadi serba digital. Salah satu contoh inovasi teknologi yaitu adanya transportasi dan pesan antar makanan *online* yang dapat dipesan hanya menggunakan aplikasi, seperti aplikasi Gojek. Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting ditengah pesatnya pertumbuhan layanan transportasi dan antar makanan *online* yang ada. Tujuan penelitian adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Jabodetabek.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang dengan menggunakan skala likert. Responden penelitian adalah pengguna aplikasi Gojek yang berdomisili di Jabodetabek. Instrumen penelitian sudah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Pengolahan data menggunakan *software* SPSS versi 25 serta menggunakan regresi linear berganda untuk analisis data.

Berdasarkan hasil penelitian ini variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Jabodetabek. Variabel kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh sebesar 49,8% terhadap kepuasan pelanggan dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan