

## **ABSTRAK**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi S-1 Manajemen  
2019**

**Fatimah Laurent  
1202015057**

**“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online (Go-Jek) pada Mahasiswa/Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas YARSI Serta Tinjauannya Dari Sudut Pandang Islam.”**

114 halaman + xvi halaman + 21 tabel + 4 gambar + 3 lampiran

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi online (Go-Jek) pada mahasiswa/mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas YARSI. Responden pada penelitian ini adalah Mahasiswa/Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas YARSI yang berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah quota sampling. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, (3) Secara simultan Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Menurut pandangan Islam perusahaan Go-Jek telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yaitu telah menerapkan etika yang baik dalam melayani penumpang seperti sikap ramah, jujur *driver*, dapat bertanggung jawab dan tidak menipu maupun menyalah gunakan kepercayaan pelanggan. Dan dalam menentukan harga perusahaan Go-Jek juga telah menerapkan prinsip-prinsip syariah untuk saling sepakat, saling ikhlas dan ridha antara pihak Go-Jek dan pengguna jasa dalam menjalankannya (harga yang telah disepakati bersama).

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

*Economics and Business Faculty  
Program Studi S-1 Manajemen  
2019*

**Fatimah Laurent**  
**1202015057**

***"The Influence of Price and Service Quality on Customer Satisfaction Users of Online Transportation Services (Go-Jek) to Students / Students of the Faculty of Economics and Business, YARSI University and Their Overview from the Islamic Point of View."***

*114 Pages +xvi pages +21 table +4 image +3 attachment*

### ***Abstract***

*This study aims to see the effects of price and quality of service on customer satisfaction of users of online transportation services (Go-Jek) on students of the Faculty of Economics and Business, YARSI University. Respondents in this study were 100 students from the Faculty of Economics, University of YARSI. The sampling technique in this study was quota sampling.*

*The method analysis used in this study is multiple linear regression analysis. The results showed that: (1) Price has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, (2) Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, (3) Simultaneously Price and Service Quality have a positive and significant effect on Customer Satisfaction.*

*According to the Islamic Law, Go-Jek has been approved by some Syariah Laws that has been applied a good ethics in the service such as humble, honest, responsibility, and also not to fraud the trust of customers. In order to identified the price, Go-Jek has been approve by some Syariah Laws for an agreement, sincerely, and blessing between Go-Jek and Customers on the operation (the price that has been agreed).*

**Keywords:** *Price, Service Quality, Customer Satisfaction*