

ABSTRAK

Baitir Rizqa, 2024, “*Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Ojek Online Jasku Pamekasan)*”, Program Studi Ekonomi Syari’ah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura, Dosen Pembimbing: Dr. Farid Firmansyah, MM.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen, Pengguna Jasku*

Masyarakat kini dihadapkan pada beberapa pilihan ojek online dengan penawaran yang menarik dalam mendukung aktivitasnya. Persaingan ojek online yang semakin marak menyebabkan kualitas pelayanan terbaik menjadi salah satu faktor pembentuk loyalitas. Pelanggan Jasku yang menilai kualitas pelayanan yang diberikan Jasku memuakan atau sebaliknya. Berdasarkan hal tersebut, ada tiga pokok permasalahan yang akan menjadi kajian dalam penelitian ini, yaitu: *pertama*: apakah ada pengaruh kualitas layanan ojek online JASKU Pamekasan terhadap kepuasan konsumen? *kedua*: apakah ada pengaruh harga ojek online JASKU Pamekasan terhadap kepuasan konsumen? *ketiga*: Apakah ada pengaruh kualitas layanan dan harga ojek online JASKU Pamekasan secara simultan terhadap kepuasan konsumen?

Motode penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif yaitu penelitian dengan yang menuntut banyak penggunaan angka. Dengan jenis penelitian kausal, untuk mengetahui pengaruh antar variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan ojek online JASKU dengan jumlah yang tidak terbatas (*infinite*). Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling aksidental. Peneliti membutuhkan responden cadangan sebanyak 4 responden untuk mempermudah dalam perhitungan, sehingga dalam penelitian ini dibutuhkan sebanyak 100 responden. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menjelaskan *pertama*: pengaruh kualitas layanan dan harga ojek online JASKU Pamekasan terhadap kepuasan konsumen: Hasil pengujian variabel Kualitas Layanan (X_1) dan Harga (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y) Jas Ride Pamekasan, dengan diperoleh nilai Fhitung, yaitu sebesar 28,928 dengan taraf signifikansi 0,000 dan nilai Ftabel, yaitu sebesar 3,09 dan nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$, selanjutnya berdasarkan hasil uji koefisien determinasi R Square 0,374 atau sama dengan 37,4%. *kedua*: pengaruh kualitas layanan ojek online JASKU Pamekasan terhadap kepuasan konsumen: Hasil pengujian variabel kualitas layanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) Jas Ride Pamekasan, dengan nilai thitung 3,582 > ttabel 1,98472 dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan (X_1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) Jas Ride Pamekasan. *ketiga*: pengaruh harga ojek online JASKU Pamekasan secara parsial terhadap kepuasan konsumen: Hasil pengujian variabel harga (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) Jas Ride Pamekasan, dengan nilai thitung 3,336 > ttabel 1,98472 dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel harga (X_2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) Jas Ride Pamekasan.