

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN (Studi Pada Pengguna Maxim Di Bandar Lampung)

Oleh

Selly Destiani

Munculnya aplikasi Maxim dengan layanan yang berbeda dan harga yang lebih murah dibandingkan dengan aplikasi lainnya. Murahnya harga yang ditetapkan oleh Maxim disebabkan karena mengikuti strategi internasional perusahaan induknya di Rusia dan merupakan perusahaan layanan transportasi dengan biaya paling terjangkau. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Maxim di Bandar Lampung. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan aplikasi Maxim di Bandar Lampung dengan sampel sebanyak 120 sampel dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Regresi Linear Berganda*. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan maupun parsial variabel pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Maxim. Hal ini dikarenakan jika pelayanan yang dirasakan dan harga yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan memuaskan.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan Maxim.*

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION (A Study on Maxim Users in Bandar Lampung)

Selly Destiani

The emergence of the Maxim application offers different services and lower prices compared to other applications. The low price set by Maxim is due to following the international strategy of its parent company in Russia and being the most affordable transportation service company. The purpose of this study was to examine the effect of service quality and price on Maxim's customer satisfaction in Bandar Lampung. The population in this study were customers of the Maxim application in Bandar Lampung with the sample of 120 respondents and the sampling technique used was purposive sampling. The data analysis method in this study used the multiple linear regression. The result of this study showed that simultaneously or partially the service quality and price variables had a significant effect on Maxim's customer satisfaction. This was because if the perceived service and prices offered to customers matched or even exceeded the customer expectations, then the service was considered qualified and satisfactory.

Keywords: Service Quality, Price and Maxim Customer Satisfaction.