

## ABSTRAK

Maxim merupakan layanan transportasi online di Kota Prabumulih yang menyediakan layanan transportasi yang memudahkan pengguna dalam melakukan perjalanan dan dapat dipesan dengan mudah dan kapan saja. Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Maxim Di Kota Prabumulih.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan bantuan program SPSS 26. Penelitian ini dilakukan kepada Masyarakat Kota Prabumulih dengan sampel sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Analisis data yang digunakan berupa uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis.

Dari hasil analisis data pada variabel kualitas pelayanan diperoleh hasil  $t$  hitung (3,083) >  $t$  tabel (1,984) dengan nilai signifikan sebesar  $0,003 < 0,05$  maka secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pada variabel harga diperoleh hasil  $t$  hitung (4,264) >  $t$  tabel (1,984) dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  maka secara parsial variabel harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian secara simultan diperoleh hasil uji  $F$  hitung (100,988) >  $F$  tabel (3,090) dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  maka kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

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

## ***ABSTRACT***

*Maxim is an online transportation service in Prabumulih City that provides transportation services that make it easier for users to travel and can be ordered easily and at any time. This research is entitled The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction in Using Maxim Online Transportation Services in Prabumulih City.*

*In this research, the method used is a quantitative method with the help of the SPSS 26 program. This research was conducted on the Prabumulih City Community with a sample of 100 respondents. The data collection method uses primary data and secondary data. The data analysis used is in the form of validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis tests, and hypothesis tests.*

*From the results of data analysis on the service quality variable, the results obtained were  $t$  count (3.083) >  $t$  table (1.984) with a significant value of  $0.003 < 0.05$ , so partially the service quality variable has an effect on customer satisfaction. For the price variable, the results obtained are  $t$  count (4.264) >  $t$  table (1.984) with a significant value of  $0.000 < 0.05$ , so the price variable partially influences customer satisfaction. Then simultaneously obtained the results of the calculated  $F$  test (100.988) >  $F$  table (3.090) with a significant value of  $0.000 < 0.05$ , so service quality and price influence customer satisfaction.*

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