

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga, Kualitas Layanan dan Promosi Penjualan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Grab. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang. Pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan teknik *purposive sampling* yaitu sejumlah 100 responden. Penelitian ini data yang digunakan ialah data primer, mengumpulkan data menggunakan kuesioner dan mengukurnya menggunakan skala likert. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa H1 harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan diterima, dilihat dari nilai T hitung > T tabel yaitu $(2.047 > 1.661)$ sig. $(0.043 < 0.05)$. H2 kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan diterima, dilihat dari nilai T hitung > T tabel yaitu $(7.859 > 1.661)$ sig. $(0.000 < 0.05)$. H3 promosi penjualan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan diterima, dilihat dari nilai T hitung > T tabel yaitu $(2.814 > 1.661)$ sig. $(0.006 < 0.05)$

Kata kunci: Harga, Kualitas Layanan, Promosi Penjualan, Transportasi, Grab

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of price, service quality and sales promotion on customer satisfaction with Grab transportation services. The population in this study were students at UIN Raden Fatah Palembang. Sampling used the Slovin formula with a purposive sampling technique, namely 100 respondents. In this research, the data used is primary data, collecting data using a questionnaire and measuring it using a Likert scale. The results of this research state that H1 price has an influence on customer satisfaction, seen from the calculated T value $> T$ table, namely $(2.047 > 1.661)$ sig. $(0.043 < 0.05)$. H2: Service quality influences customer satisfaction, seen from the calculated T value $> T$ table, namely $(7.859 > 1.661)$ sig. $(0.000 < 0.05)$. H3: Sales promotions influence customer satisfaction, seen from the calculated T value $> T$ table, namely $(2.814 > 1.661)$ sig. $(0.006 < 0.05)$

Keywords: Price, Service Quality, Sales Promotion, Transportation, Grab