

ABSTRAK

Nama : Desi Ratnawati

Program Studi : Manajemen

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen GO-RIDE Dimasa Pandemi COVID-19 Di Kota Tangerang Selatan

Dosen Pembimbing : Afina Putri Vindiana., S.Si, M.SM

Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan harga terhadap kepuasan konsumen GO-RIDE dimasa pandemi COVID-19 Di Kota Tangerang Selatan metode analisa *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) dan menggunakan *Software SmartPLS3*. Responden berjumlah 114 orang. Pada penelitian ini menunjukkan hasil bahwa: 1). Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh driver GO-RIDE berpengaruh kuat dan signifikan terhadap kepuasan konsumen GO-RIDE dimasa pandemi COVID-19 dengan nilai sampel asli 0.152 dan P value 0.001. 2). Kepercayaan berpengaruh kuat dan signifikan terhadap kepuasan konsumen GO-RIDE dimasa pandemi COVID-19 yang timbul dari kualitas layanan yang diberikan driver GO-RIDE kepada konsumen dengan nilai asli 0.211 dan P value 0.021. 3). Harga yang diberikan oleh GO-RIDE berpengaruh kuat dan signifikan terhadap kepuasan konsumen GO-RIDE dimasa pandemi COVID-19 dengan nilai asli 0.589 dan P value 0.000 4). Hasil GoF dalam penelitian ini adalah kecocokan model dengan variabel yang diteliti dapat dinyatakan kuat dengan nilai 0.452

Kata kunci: Harga, Kepercayaan, Kepuasan Konsumen Kualitas Pelayanan,

ABSTRACT

The effect of service quality, trust and price on GO-RIDE customer satisfaction during the COVID-19 pandemic in South Tangerang City structural equation modeling (SEM) analysis method with Partial Least Square (PLS) approach and using SmartPLS3 Software. Respondents were 114. In this study, it shows the results that: 1). The quality of service carried out by GO-RIDE drivers has a strong and significant effect on GO-RIDE consumer satisfaction during the COVID-19 pandemic with an original sample value of 0.152 and a P value of 0.001. 2). Trust has a strong and significant effect on GO-RIDE consumer satisfaction during the COVID-19 pandemic arising from the quality of services provided by GO-RIDE drivers to consumers with an original value of 0.211 and P value of 0.021. 3). The price provided by GO-RIDE has a strong and significant effect on GO-RIDE consumer satisfaction during the COVID-19 pandemic with an original value of 0.589 and P value 4). The result of GoF in this study is that the match of the model with the variables studied can be declared strong with a value of 0.452.

Keywords: Price, Trust, Customer Satisfaction Quality Service,