

ABSTRAK

Era baru dunia perindustrian atau biasa dijuluki revolusi industri 4.0 kini semakin terasa dan dipercaya dapat meninggikan kualitas kehidupan populasi diseluruh dunia kini diperkirakan mampu menyebabkan perubahan sosial juga peubahan industri bisnis. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pelanggan pengguna gojek di wilayah terminal Purabaya Bungurasih. Penelitian memakai teknik penelitian *non-probability sampling* serta memakai *purposive sumpling*. Hasil penelitian memperlihatkan jika Kualitas Pelayanan, Harga dan Kemudahan Penggunaan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan jasa gojek di wilayah Terminal Purabaya Bungurasih dan secara simultan Kualitas Pelayanan, Harga dan Kemudahan Penggunaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa gojek di wilayah Terminal Purabaya Bungurasih.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

The industrial world is entering a new era called the industrial revolution 4.0 which is being felt and believed be able Improve quality of life. populations around world and is predicted to make social changes and shift business aspect. Population this studi were all customes of gojek users the purung Surabaya Terminal Area, Bungurasih. Technique use this studi is non-probability sampling use purposive sampling. The result showed that service quality, price and ease use significantly influence customer satisfaction of gojek service in the Bungurasih terminal area and simultaneously quality of service, price and ease to use afect the satisfaction gojek service customers in the Bungurasih terminal area.

Keywords : *Service Qualiy, Priece, Ease of use, Customers Satisfaction.*

