

## ABSTRAK

Sektor transportasi saat ini sangat berkembang pesat serta memiliki progres usaha yang menjanjikan, dengan adanya perusahaan yang bergerak pada sektor ini membuat bisnis transportasi menjadi banyak peminatnya. Sudah banyak perusahaan yang mulai bergerak untuk memperoleh keuntungan, kondisi yang terjadi saat ini ialah pengguna transportasi umum naik sangat signifikan dari tahun-ketahun, hal tersebut dikarenakan faktor fleksibilitas yang sangat membantu masyarakat untuk beraktifitas secara leluasa, masyarakat sangat terbantu dengan adanya transportasi yang dikemas dengan konsep yang lebih moderen. Tujuan riset ini guna mengetahui sejauh mana pengaruh harga, kepercayaan & kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online GOJEK di Surabaya. Sebanyak 85 responden dipakai pada riset ini. Didapatkan temuan bahwa ada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan dengan t hitung sebesar 2,537 & signifikansi 0,013 ( $0,013 < 0,05$ ). Ada pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dengan t-hitung sebesar 2,220 & signifikansi 0,029 ( $0,029 < 0,05$ ). Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan t hitung sebesar 5,402 & signifikansi sebesar 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ). Secara uji F terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan f-hitung sebesar 44,878 & signifikansi sebesar 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ).

**Kata kunci :** Harga, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

## ABSTRACT

*The transportation sector is currently growing rapidly and has promised business progress, with the existence of companies engaged in this sector making the transportation business a lot of interest. There have been many companies that have started to move to earn profits, conditions that occur today include, among others, public transportation users have increased significantly from year to year, this is due to the flexibility factor which greatly helps the community to move freely, the community is greatly helped by packaged transportation. with a more modern concept. The purpose of this study was to determine the extent of the influence of price, trust & service quality on customer satisfaction of GOJEK online transportation services in Surabaya. A total of 85 respondents were used in this research. It was found that there was an effect of price on customer satisfaction with a t count of 2.537 & a significance of 0.013 ( $0.013 < 0.05$ ). There is an effect of trust on customer satisfaction with a t-count of 2.220 & a significance of 0.029 ( $0.029 < 0.05$ ). There is an effect of service quality on customer satisfaction with a t count of 5.402 & a significance of 0.000 ( $0.000 < 0.05$ ). In the F test there is an effect of the independent variable on the variable with an f-count of 44.878 & a significance of 0.000 ( $0.000 < 0.05$ ).*

**Keyword :** *Price, Trust, Service Quality, Customer Satisfaction.*