

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan: pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pengguna, pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna dan pengaruh Tingkat Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna pada Grab studi kasus mahasiswa Unimus.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non Probability Sample* yaitu dengan *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini 95 orang dari pengguna Grab dan kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif. Analisis kuantitatif meliputi uji T dan uji F, serta analisis koefisien determinasi (R^2). Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reabilitas dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 6.892 + 0.084 X_1 + 0.328 X_2 + 0.438 X_3 + 1.604$.

Hasil pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa ada salah satu variabel dependen yang hasilnya negatif. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa ketiga variabel independen yang diteliti secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen Kepuasan Pengguna. Angka Adjusted R Square sebesar sebesar 0.580 menunjukkan bahwa 58.0 persen variabel Kepuasan Pengguna dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 42.0 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Tingkat Keamanan dan Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

This research is meant to study the influence of price, service quality and security level to the Grab customer satisfaction, case study Unimus students.

The data used in this research are primary. The sampling method used was Non Probability Sample, by purposive sampling method. Ninety five (95) grab users has been selected as samples and then analyzed using quantitative data analysis. Quantitative analysis includes the T test and F test, as well as the analysis of the coefficient of determination (R^2). The data that has met the validity test, reliability test and classical assumption test are processed to be the following regression equation: $Y = 6.892 + 0.084 X_1 + 0.328 X_2 + 0.438 X_3 + 1.604$.

The result of hypothesis testing using the T test indicate that one of the dependent variables is negative. Then through the F test, three independent variables studied simultaneously affect the dependent variable Customer Satisfaction. The Adjusted R Square figure 0.580 shows that 58.0 percent of the Customer Satisfaction variable can be explained by the three independent variables in the regression equation. Meanwhile, the remaining 42.0 percent is explained by other variables not analyzed in this research.

Keywords: *Price, Service Quality, Security Level and User Satisfaction*