

ABSTRAK

Idris, 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Iklan, Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gojek Dikota Metro. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Dosen Pembimbing (I) Ratmono S.E.,M.M., Dosen Pembimbing (II) Nani Septiana S.E.,M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, iklan, persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna gojek dikota Metro. Jenis penelitian merupakan penelitian kuantitatif dengan populasi yang tidak diketahui. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus *Lemeshow* didapat sebanyak 96 sampel yang digunakan yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Data yang digunakan adalah data sekunder pembagian kuesioner berupa daftar pertanyaan-pertanyaan dengan beberapa alternatif jawaban bagi responden dengan menggunakan skala *likert*. Uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah uji analisis regresi linier berganda dan di uji menggunakan program *statistica packages for the social science (SPSS)* versi 25.

Berdasarkan hasil uji statistic, Penelitian secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, iklan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, iklan, persepsi harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Iklan, Persepsi Harga, Dan Kepuasan Pelanggan.