

ABSTRAK

Astuti. A, Erma Puzi. 2024 “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Grab *Grabbike* (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen STIMI Banjarmasin)”. Skripsi. Program Studi Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin. Pembimbing (1) Syamsuddinnor. Pembimbing (2) H. Abdul Wahab.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Grab *Grabbike* (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen STIMI Banjarmasin). Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan jenis penelitian kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa pengguna aplikasi Grab di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin. Pengambilan sampel dari penelitian ini adalah menggunakan metode *Purposive Sampling* artinya pengambilan sampel didasarkan pada pertimbangan atau kriteria tertentu yang telah dirumuskan terlebih dahulu yaitu sampel diambil dengan kriteria mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin yang memiliki dan menggunakan aplikasi Grab dengan menggunakan rumus *Slovin*, sehingga didapat jumlah sampel sebanyak 76 responden. Teknik analisis data menggunakan teknik regresi linier berganda melalui program SPSS versi 25.0.

Berdasarkan hasil penelitian dengan perhitungan statistik uji parsial (uji t), dapat disimpulkan bahwa harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Grab *Grabbike* dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Grab *Grabbike*. Hasil perhitungan statistik uji simultan (uji F), dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Grab dapat dijelaskan secara signifikansi berpengaruh oleh harga dan kualitas pelayanan.

Kata kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.