

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN JASA GRAB  
DI UNIVERSITAS SARI MUTIARA INDONESIA**

Oleh  
Priyani Defi Manurung  
190311043

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Harga Dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan Jasa Grab Di Universitas Sari Mutiara Indonesia, sampel yang diambil sebanyak 98 responden dengan menggunakan simple random sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah metode kuantitatif serta metode analisis data yang terdiri dari uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, multikolonieritas dan uji heteroskedastisitas. Pengujian hipotesis terdiri dari uji regresi linear berganda, uji t dan uji f dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Pengerjaan metode analisis data menggunakan bantuan spss 24 for windows. Penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan Jasa Grab Di Universitas Sari Mutiara Indonesia. Hasil ini dapat dilihat berdasarkan pengujian koefisien determinasi yang menghasilkan nilai R square sebesar 0,805. Hal ini menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan layanan jasa Grab di Universitas Sari Mutiara Indonesia sebesar 80%.

**Kata Kunci :** Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan pelanggan

SARI MUTIARA  
INDONESIA

**IMPACT PRICE AND QUALITY OF SERVICE ON  
SATISFACTION CUSTOMER SERVICES GRAB  
AT SARI MUTIARA UNIVERSITY**

By  
Priyani Defi Manurung  
190311043

**ABSTRACT**

*The study aims to find out whether the price and quality of service. Significant effect on customer satisfaction services grab on Sari Mutiara Indonesia University, taken a sample of 98 respondents using the simple random sampling. The data analysis method that Used are quantitative methods as well as data analysis methods made up of tests The classic assumption consists of normality tests, multicollinearity and testing Heteroscedasticity. Hypothetical testing consists of linear regression tests, tests T and test f and coefficient determinations ( $r^2$ ). The work of data analysis methods uses help SPSS 24 for Windows. This study concluded that Price variables ( $x_1$ ) and service quality ( $x_2$ ) have a positive effect and Significant to satisfaction of customer services grab at Sari Mutiara Indonesia University. These results can be seen from a coefficient test Determination that produced  $r$  square 0.805. It is forward That price and quality of service are capable of affecting customer satisfaction Grab services at the Sari Mutiara Indonesia University at 80%.*

**Keywords:** price, quality of service, customer satisfaction

SARI MUTIARA  
INDONESIA