

ABSTRAK

PENGARUH HARGA, SISTEM APLIKASI, DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GO-RIDE DI KOTA YOGYAKARTA

Sinta Ninda Kartika
Universitas Sanata Dharma
2019

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis: (1) pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Go-Ride di Kota Yogyakarta; (2) pengaruh sistem aplikasi terhadap kepuasan pelanggan Go-Ride di Kota Yogyakarta; (3) pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pelanggan Go-Ride di Kota Yogyakarta; dan (4) pengaruh harga, sistem aplikasi, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pelanggan Go-Ride di Kota Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori yang dilaksanakan di Kota Yogyakarta pada bulan Maret-April 2019. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Sampel diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa: (1) harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Go-Ride di Kota Yogyakarta; (2) sistem aplikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Go-Ride di Kota Yogyakarta; (3) kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Go-Ride di Kota Yogyakarta; dan (4) hanya kualitas informasi yang dapat menjadi prediktor kepuasan pelanggan Go-Ride di Kota Yogyakarta.

Kata kunci: harga, sistem aplikasi, kualitas informasi, dan kepuasan pelanggan

ABSTRACT

THE EFFECT OF PRICE, APPLICATION SYSTEM, AND INFORMATION QUALITY ON SATISFACTION OF GO-RIDE CUSTOMERS IN YOGYAKARTA

*Sinta Ninda Kartika
Sanata Dharma University
2019*

The study aims to determine and analyze: (1) the effect of price on Go-Ride customers satisfaction in Yogyakarta; (2) the effect of application system on Go-Ride customers satisfaction in Yogyakarta; (3) the effect of information quality on Go-Ride customers satisfaction in Yogyakarta; and (4) the effect of price, application system, and information quality on Go-Ride customers satisfaction in Yogyakarta. This research is an explanatory research held in Yogyakarta in March-April 2019. The research sample covered 100 respondents. The research sample technique was a purposive sampling method. The data collection technique was a questionnaire. The researchs data analysis technique was a multiple linear regression.

The result of data analyzis showed that: (1) price did not affect Go-Ride customers satisfaction in Yogyakarta; (2) application system did not affect Go-Ride customers satisfaction in Yogyakarta; (3) the information quality affected Go-Ride customers satisfaction in Yogyakarta; and (4) only the information quality could be as predictor of Go-Ride customer satisfaction.

Keyword: *prices, application system, information quality, customer satisfaction.*