

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap minat membeli kembali layanan Go-Jek di Kota Purwokerto. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Purwokerto yang pernah menggunakan layanan Go-Jek. Metode pengambilan sampel menggunakan convenience sampling. Penelitian ini dilakukan dengan menyurvei sebanyak 107 pelanggan Go-Jek di Purwokerto. Metode analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa (1) semakin terjangkau harga maka semakin tinggi minat konsumen untuk menggunakan kembali layanan Go-Jek (2) semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan meningkatkan minat konsumen untuk menggunakan kembali layanan Go-Jek (3) semakin tinggi kepuasan yang dirasakan konsumen terhadap layanan Go-Jek maka semakin tinggi minat konsumen untuk menggunakan kembali layanan Go-Jek.

Kata Kunci: harga, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, minat membeli kembali

Abstract

This study aims to analyze the effect of price, service quality and customer satisfaction on the repurchase intention of Go-Jek services in the City of Purwokerto. The population in this study is the people of Purwokerto City who have used Go-Jek services. The sampling method uses convenience sampling. This research was conducted by surveying 107 Go-Jek customers in Purwokerto. The method of data analysis is done by using multiple linear regression. The results of the analysis show that (1) the more affordable the price, the higher the intention of consumers to re-purchase Go-Jek services (2) the better the quality of services provided will increase consumer intention to re-purchase Go-Jek services (3) the higher satisfaction is felt consumers towards Go-Jek services, the higher the intention of consumers to re-purchase Go-Jek services.

Keywords: price, service quality, customer satisfaction, repurchase intention