

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA TRANSPORTASI
ONLINE INDRIVER DI KOTA TERNATE**

Sulika Fadli¹, Wina Driyan Pradana²

INTISARI

InDriver merupakan salah satu platform layanan transportasi online berbasis aplikasi asal Rusia yang hadir di Indonesia sejak 2019. Di Kota Ternate, layanan ini berkembang pesat karena sistem tarif negosiasi yang unik, berbeda dengan layanan sejenis seperti Gojek dan Grab yang menggunakan sistem algoritma. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna InDriver di Kota Ternate. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, dengan metode survei melalui kuesioner yang disebarakan kepada 160 responden yang pernah menggunakan layanan InDriver minimal satu kali dan berusia di atas 17 tahun. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling. Pengujian data dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, uji t, uji F, serta koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan persepsi harga secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini menegaskan bahwa strategi layanan dan kebijakan tarif yang fleksibel dari InDriver menjadi faktor kunci dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan di Kota Ternate.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Kepuasan Pelanggan*

¹ Mahasiswa Manajemen (S-1) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

² Dosen Manajemen (S-1) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE PERCEPTION ON
CUSTOMER SATISFACTION IN INDRIVER ONLINE TRANSPORTATION
SERVICES IN TERNATE CITY**

Sulika Fadli¹, Wina Driyan Pradana²

ABSTRACT

InDriver is one of the application-based online transportation service platforms from Russia that has been present in Indonesia since 2019. In Ternate City, this service is growing rapidly due to a unique negotiation fare system, in contrast to similar services such as Gojek and Grab that use an algorithmic system. This study aims to determine the influence of service quality and price perception on customer satisfaction of InDriver users in Ternate City. This type of research is quantitative, with a survey method through a questionnaire distributed to 160 respondents who have used the InDriver service at least once and are over 17 years old. The sampling technique uses a non-probability sampling method with a purposive sampling approach. Data testing was carried out through validity, reliability, multiple linear regression, t-test, F test, and determination coefficient. The results of the study show that the quality of service and price perception partially or simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction. These findings confirm that InDriver's flexible service strategy and fare policy are key factors in creating a satisfactory customer experience in Ternate City.

Keywords: *Service Quality, Price Perception, Customer Satisfaction*

¹ Mahasiswa Manajemen (S-1) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

² Dosen Manajemen (S-1) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta