

INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh harga, keamanan dan keragaman layanan terhadap kepuasan konsumen pada jasa transportasi online Difa Bike di Yogyakarta. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan pengumpulan data berupa kuesioner yang diberikan pada masyarakat umumnya difabel yang pernah menggunakan layanan Difa Bike guna untuk pengujian hipotesis. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS 25. Variabel yang digunakan di dalam penelitian ini adalah variabel harga, keamanan, ragam layanan dan kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga, keamanan dan ragam layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Harga, Keamanan, Ragam layanan, Kepuasan konsumen.

ABSTRACT

This research was conducted to determine the effect of price, security and diversity of services on consumer satisfaction on Difa Bike online transportation services in Yogyakarta. The data used in this study are primary data by collecting data in the form of a questionnaire given to the general public with disabilities who have used Difa Bike services to test hypotheses. The sample used in this study amounted to 100 respondents. The method used in this study is multiple linear regression analysis using the SPSS 25 application. The variables used in this study are the price, security, service variety and satisfaction variables. The results showed that the price, security and variety of service variables had a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Price, Security, Variety of services, Consumer satisfaction.*