

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PELANGGAN
MENGUNAKAN TRANSPORTASI ONLINE OJESA
(Studi Pada Pelanggan OJESA Ojek Sahabat Wanita
di Kota Palembang)**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

Disusun oleh:
CEK ROSITA
21612010009

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN**

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PELANGGAN MENGGUNAKAN OJESA (STUDI PADA OJESA OJEK SAHABAT WANITA DI KOTA PAELMBANG)

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Program
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan

NAMA : CEK ROSITA

NIM : 21612010009

Skripsi ini disetujui dan disahkan pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 02 Juli 2025

Pj. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan



Rabin Ibnu Zainal. S.E., M.Sc., Ph.D.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan layanan transportasi online di Kota Palembang. OJESA adalah layanan ojek online yang mengutamakan kenyamanan dan keamanan bagi wanita. Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada 87 responden perempuan yang telah menggunakan OJESA minimal 3 kali, dengan teknik *Purposive Sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 27 melalui uji validitas, uji reabilitas, uji t dan uji f.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap keputusan pelanggan, semakin baik layanan yang diberikan semakin besar kemungkinan pelanggan akan menggunakan layanan OJESA. Harga juga berpengaruh positif dan signifikan. Harga yang kompetitif dan sesuai dengan layanan meningkatkan kemungkinan pelanggan menggunakan lagi. Kedua variabel, kualitas pelayanan dan harga, secara bersama-sama memengaruhi keputusan pelanggan.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan harga merupakan faktor utama yang mempengaruhi keputusan pelanggan OJESA. Oleh karena itu, untuk mempertahankan dan menarik pelanggan baru, perusahaan perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Keputusan Pelanggan.

ABSTRACT

This research aims to find out how service quality and price influence customer decisions in using online transportation services in Palembang City. OJESA is an online motorcycle taxi service that prioritizes comfort and safety for women. This research was conducted using a quantitative descriptive approach. Data was obtained through questionnaires distributed to 87 female respondents who had used OJESA at least 3 times, using the purposive sampling technique. Data analysis was carried out using SPSS version 27 through validity tests, reliability tests, t tests and f test.

The research results show that the service quality variable has a significant and positive influence on customer decisions. The better the service provided, the more likely customers will use OJESA services. Price also has a positive and significant effect. Competitive prices and appropriate services increase the likelihood that customers will use them again. Both variable, service quality and price, together influence customer decisions.

This research concludes that service quality and price are the main factors influencing OJESA customer decisions. Therefore, to retain and attract new customers, companies need to continue to improve the quality of their services.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Decision.