

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND BRAND TRUST ON
CUSTOMER SATISFACTION USING ONLINE OJEK SERVICES IN
LAMONGAN**

(Case Study of Cak Ed Delivery Lamongan)

ABSTRACT

This study aims to test and analyze the Influence of Service Quality, Price, and Brand Trust on Customer Satisfaction. The object in this study is the Online Motorcycle Taxi Service Company Cak Ed Delivery Lamongan. The method in this study is quantitative with the population being people who have used the online motorcycle taxi service Cak Ed Delivery and are over 18 years old. The number of samples used in this study was 105 respondents. The sampling technique used a nonprobability sampling technique, namely random sampling. The data collection method in this study was to distribute questionnaires to people whose criteria had been determined. The data analysis method used in this study was multiple linear regression using the SPSS version 26 data processing tool. The results of the study showed a significant influence on the variables of service quality, price, and trust partially and simultaneously on customer satisfaction Cak Ed Delivery. It is expected that the Cak Ed Delivery company will pay attention to service quality, price, and brand trust so that customer satisfaction will increase.

Keywords: Service Quality, Price, Brand Trust, and Customer Satisfaction

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN KEPERCAYAAN
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA OJEK
ONLINE DI LAMONGAN**

(Studi Kasus Cak Ed Delivery Lamongan)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan. Objek di dalam penelitian ini adalah Perusahaan Jasa Ojek Online Cak Ed Delivery Lamongan. Metode dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan populasinya yaitu masyarakat yang sudah menggunakan jasa ojek online Cak Ed Delivery dan berusia lebih dari 18 tahun. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 105 responden. Teknik pengambilan sample menggunakan teknik *nonprobability sampling* yaitu *random sampling*. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang sudah ditentukan kriterianya. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini ialah regresi linier berganda dengan menggunakan alat bantu pengolahan data SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan pada variabel kualitas layanan, harga, dan kepercayaan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan Cak Ed Delivery. Diharapkan perusahaan Cak Ed Delivery untuk memperhatikan kualitas layanan, harga, dan kepercayaan merek agar kepuasan pelanggan semakin meningkat.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan Merek, dan Kepuasan Pelanggan