

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Aplikasi, Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Ahass (Studi Kasus pada Konsumen Pengguna Aplikasi BromPit AHASS Jombang)” ini ditulis oleh Rahayu Mega Lestari, FEBI IAIN Tulungagung, NIM. 12402173020, pembimbing Bapak Dr. Sutopo, M. Pd.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kemajuan teknologi informasi, masyarakat telah banyak menransformasikan berbagai macam kegiatan sehari-hari dengan bantuan fitur aplikasi *mobile*. Fitur aplikasi ini tersedia pada alat komunikasi mereka. Kegiatan pada aspek kehidupan tersebut mulai dari sektor ekonomi seperti adanya *mobile e-banking* yang merupakan fasilitas yang diberikan oleh bank, media untuk nasabah mencari informasi yang dibutuhkan, lalu aspek pendidikan melalui fitur aplikasi belajar seperti Ruang Guru. Lalu tersedia aplikasi perdagangan seperti Olx, Blibli.com, Lazada, Shopee. Dan dari aspek transportasi berfokus pada layanan *booking service* sepeda motor Honda yakni BromPit. Rumusan masalah penelitian ini yaitu (1) Apakah kualitas aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen AHASS ? (2) Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen AHASS ? (3) Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen AHASS ? (4) Apakah kualitas aplikasi, kualitas layanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen AHASS ?. Tujuan penelitian (1) Untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas aplikasi terhadap kepuasan konsumen AHASS (2) Untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen AHASS (3) Untuk mengetahui pengaruh signifikan harga terhadap kepuasan konsumen AHASS (4) Untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas aplikasi, kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen AHASS. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling. Data yang digunakan adalah data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 80 pengguna layanan AHASS. Metode analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen AHASS. (2) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen AHASS. (3) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen AHASS. (4) Kualitas aplikasi, layanan, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen AHASS.

**Kata Kunci:** Kualitas Apikasi, Kualitas Layanan, Harga, dan Kepuasan Konsumen.

## **ABSTRACT**

*Thesis with the title "The Influence of Application Quality, Service Quality and Prices About Ahass Consumers (Case Study on Consumers of BromPit AHASS Jombang Application Users)" was written by Rahayu Mega Lestari, FEBI IAIN Tulungagung, NIM. 12402173020, adviser Mr. Dr. Sutopo, M.Pd.*

*This research is motivated by along with advances in information technology, people have transformed various kinds of daily activities with the help of mobile application features. the features of this application are available on their communication tools. Activities in this aspect of life start from the economic sector such as the existence of mobile e-banking which is a facility provided by banks, media for customers to find the information they need, then the educational aspect through learning application features such as the Teacher's Room and so on. Then there are trading applications such as Olx, Blibli.com, Lazada, Shopee and so on. From the transportation aspect, it focuses on Honda motorcycle ordering services, namely BromPit. The formulation of the research problem is (1) Does the quality of the application have a significant effect on AHASS consumer satisfaction ? (2) Does service quality have a significant effect on AHASS consumer satisfaction ? (3) Does price have a significant effect on AHASS consumer satisfaction ? (4) Do application quality, service quality and price have a significant effect on AHASS consumer satisfaction ?. Research objectives (1) To determine the significant effect of application quality on AHASS consumer satisfaction (2) To find out the significant effect of service quality on AHASS consumer satisfaction (3) To find out the significant effect of price on AHASS consumer satisfaction (4) To determine the significant effect of application quality, service quality and price on AHASS consumer satisfaction. This study uses a quantitative approach with the type of associative research. The sampling technique used was random sampling technique. The data used is primary data. The data collection technique used a questionnaire distributed to 80 AHASS service users. The data analysis method in this research is using multiple linear regression test.*

*The results of this study indicate that (1) Application quality has a positive and significant effect on AHASS consumer satisfaction. (2) Service quality has a positive and significant effect on AHASS customer satisfaction. (3) Price has a positive and significant effect on AHASS consumer satisfaction. (4) Application quality, service, and price have a positive and significant effect on AHASS consumer satisfaction.*

**Keywords:** *Application Quality, Service Quality, Price, and Consumer Satisfaction.*