

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan pada penggunaan Juang Jek di Kota Bireuen. Penelitian ini dilakukan pada jasa transportasi online Juang-Jek di kota Bireuen. Adapun yang menjadi objek penelitian ini merupakan masyarakat yang ada dikota Bireuen yang menggunakan jasa Juang-Jek sebagai andalan mereka dalam memesan makanan dan berpergian. Dalam penelitian ini melibatkan 108 responden Masyarakat Kota Bireuen. Data penelitian ini adalah menggunakan data primer dengan acara penyebaran kuesioner melalui link *google form*, lalu dilakukan pengolahan data melalui SPSS. Data yang telah dikumpulkan dari pengumpulan kuesioner dalam bentuk kualitatif dikomposisikan terlebih dahulu agar menjadi data kuantitatif. Data kuantitatif ditentukan dengan menggunakan skala Likert. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dan Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, Harga, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan