

ABSTRAK

Perkembangan teknologi semakin canggih seiring berkembangnya zaman. Berkembangnya teknologi merupakan akibat dari adanya globalisasi yang mengakibatkan teknologi menjadi satu hal yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Dampak berkembangnya teknologi ialah banyaknya layanan transportasi *online* yang salah satunya adalah Maxim yang merupakan layanan transportasi *online* berbasis aplikasi. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh harga, promosi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna transportasi *online* Maxim pada masa pandemic Covid-19 di kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan kausalitas. Pada penelitian ini, dilakukan pengambilan sampel dengan teknik *non probability sampling* dengan teknik penentuan sampel *purposive sampling*. Jumlah responden yang diambil pada penelitian adalah 100 responden. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data analisis regresi linier berganda dan menggunakan *software SPSS ver. 21*.

Hasil analisis pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu harga, promosi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna transportasi *online* Maxim pada masa pandemic Covid-19 di kota Bandung baik secara parsial maupun simultan. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen sebesar 33, 17%, yang sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Harga, Promosi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan