UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Pengaruh Persepsi Keadilan Harga Dinamis terhadap Niat Penggunaan Ulang Layanan Transportasi Daring
melalui Kepercayaan Pelanggan**
Ghiny Zanade, Prof. Supriyadi, M.Sc., Ph.D., CMA., CA., Ak.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

INTISARI

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh persepsi keadilan harga dinamis terhadap kepercayaan pelanggan, pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap niat penggunaan ulang, serta peran kepercayaan pelanggan sebagai mediator antara persepsi keadilan harga dinamis dan niat penggunaan ulang layanan transportasi daring di Indonesia.

Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan kausal. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner daring pada Februari 2026 dengan 121 responden pengguna aktif layanan transportasi daring di Indonesia yang dipilih menggunakan *purposive sampling*. Variabel independen adalah persepsi keadilan harga dinamis, variabel mediasi adalah kepercayaan pelanggan, dan variabel dependen adalah niat penggunaan ulang. Seluruh variabel diukur menggunakan skala Likert 1-5. Analisis data dilakukan menggunakan SEM-PLS dengan bantuan SmartPLS 4.

Hasil penelitian menunjukkan seluruh hipotesis terdukung. Persepsi keadilan harga dinamis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan. Kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan ulang. Selain itu, kepercayaan pelanggan terbukti memediasi hubungan antara persepsi keadilan harga dinamis dan niat penggunaan ulang. Temuan ini mengonfirmasi bahwa kepercayaan merupakan mekanisme psikologis yang menjembatani pengaruh persepsi keadilan harga terhadap niat perilaku pelanggan sesuai kerangka *Theory of Planned Behavior*.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Pengaruh Persepsi Keadilan Harga Dinamis terhadap Niat Penggunaan Ulang Layanan Transportasi Daring
melalui Kepercayaan Pelanggan**
Ghiny Zanade, Prof. Supriyadi, M.Sc., Ph.D., CMA., CA., Ak.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Kata Kunci: harga dinamis, persepsi keadilan harga, kepercayaan pelanggan, niat penggunaan ulang, transportasi daring

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Pengaruh Persepsi Keadilan Harga Dinamis terhadap Niat Penggunaan Ulang Layanan Transportasi Daring
melalui Kepercayaan Pelanggan**
Ghiny Zanade, Prof. Supriyadi, M.Sc., Ph.D., CMA., CA., Ak.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of perceived dynamic price fairness on customer trust, the effect of customer trust on reuse intention, and the mediating role of customer trust in the relationship between perceived dynamic price fairness and reuse intention in Indonesian online transportation services.

A quantitative causal approach was employed. Primary data were collected through an online questionnaire in February 2026 from 121 active online transportation users in Indonesia, selected using purposive sampling. The independent variable is perceived dynamic price fairness, the mediating variable is customer trust, and the dependent variable is reuse intention. All variables were measured using a five-point Likert scale. Data were analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) with SmartPLS 4.

The results support all three hypotheses. Perceived dynamic price fairness positively and significantly affects customer trust. Customer trust positively and significantly affects reuse intention. Furthermore, customer trust significantly mediates the relationship between perceived dynamic price fairness and reuse intention. These findings confirm that customer trust serves as a psychological mechanism bridging perceived price fairness and customer behavioral intentions, consistent with the Theory of Planned Behavior framework.

***Keywords**: dynamic pricing, perceived price fairness, customer trust, reuse intention, online transportation*