

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *GO-RIDE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT GOJEK INDONESIA

**(Survei Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas
Pembangunan Nasional Veteran Jakarta)**

Nopli Tri Damaya

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan *Go-ride* terhadap kepuasan pelanggan PT Gojek Indonesia di Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. **Latar belakang** penelitian karena banyaknya kompetitor yang mulai bersaing di bidang transportasi *online*. **Tujuan** peneliti ingin mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan dari pengguna Gojek khususnya mahasiswa fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. **Teori** yang digunakan adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. **Metodologi** penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dan survei eksplanatif. Responden penelitian ini adalah pengguna Gojek yang berjumlah 84 orang. Hasil dari penelitian ini diperoleh nilai t hitung $7,510 > 1.663$ yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. **Kesimpulan** dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 12.926. Saran penulis untuk PT Gojek Indonesia adalah terus memaksimalkan kualitas pelayanan *Go-Ride* kepada pengguna Gojek karena banyaknya persaingan transportasi *online* lainnya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Go-ride, kepuasan pelanggan, PT Gojek Indonesia

THE EFFECT OF THE QUALITY OF SERVICE GO-RIDE TOWARDS CUSTOMER SATISFICATIONS PT.GOJEK INDONESIA

(Survey Students, Faculty of Economics Pembangunan Nasional
Veteran Jakarta University)

Nopli Tri Damaya

Abstract

This research was conducted to measure the effect of quality service to customer satisfaction PT Gojek Indonesia. **Background** research its because many compositors that have sprung up of online transportation. **Purpose** researchers want to know how about customer satisfaction from Gojek user especially Economics students in Pembangunan Nasional Veteran Jakarta University. **Theory** used is the theory effect of the quality and customer satisfaction. **Methodology** this study uses a quantitative approach and survey expalanative. Respondents are customers of Gojek totaling 84 people.the result of study showed the value of $t = 7,510 > 1.663$,which means there is the effect of quality of service . **Conclusion** from this research is there is the effect of quality of service on customer satisfaction by 12.926. Suggestion researchers for PT.Gojek Indonesia is to continue to maximize the quality of service for all customer because a lot of competition of other transportation online.

Kata Kunci:quality of service,go-ride,customer satisfication,PT Gojek Indonesia