

ABSTRAKSI

ANGGARA KARINDYKA/31414216

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GOJEK (Studi Kasus Pada Pengguna Layanan *Go-Ride*).

Tugas Akhir, Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Gunadarma, 2018.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, GOJEK, Layanan *Go-Ride*.

(xi + 72 + Lampiran)

Perkembangan teknologi zaman sekarang memaksa perusahaan untuk keluar dari zona nyaman. Penerapan teknologi saat ini dapat dimanfaatkan untuk dijadikan peluang-peluang untuk mengembangkan perusahaan dan memanfaatkan kemajuan teknologi ditengah persaingan. Inovasi merupakan hal terpenting yang harus dilakukan oleh sebuah perusahaan agar tidak terlindas oleh zaman. Revolusi industri 4.0 menghadirkan *Internet Of Things* yaitu suatu alat yang terhubung dengan internet dan saling berintegrasi. PT Gojek Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang transportasi online yang melayani angkutan memalui jasa ojek (*ojek online*). *Go-Ride* merupakan salah satu pelayanan utama yang diberikan PT Gojek Indonesia. Pemenuhan kepuasan konsumen sendiri dilakukan dengan memberikan jasa yang sesuai bahkan melebihi ekspektasi konsumen. Kualitas pelayanan adalah salah satu kunci utama dari kepuasan konsumen, inti dari kualitas pelayanan ini adalah keandalan, keresponsifan, jaminan, empati dan bukti fisik. Ekspektasi pelayanan yang didapatkan oleh konsumen adalah kendaraan sesuai dengan aplikasi, pelayanan tepat waktu, pelayanan konsumen tersedia, mendapatkan jaminan dan kenyamanan saat berkendara.

Kualitas pelayanan ada 5 variabel yaitu *Tangible* (Bukti fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Keresponsifan), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati). Hasil uji menggunakan *software SPSS 16.0* yang didapatkan adalah variabel *Tangible* (Bukti Fisik) secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, variabel *Reliability* (Keandalan) secara signifikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, variabel *Responsiveness* (Keresponsifan) secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, *Assurance* (Jaminan) secara signifikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, variabel *Assurance* (Jaminan) secara signifikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen memiliki hubungan yang kuat dan 49,5% kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang dapat dijelaskan melalui 5 variable penelitian. Variabel *Responsiveness* memiliki pengaruh yang paling besar yaitu 45.8%.

Daftar Pustaka (2005 - 2016)