

ABSTRAK

Analisis Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Ojek Online (Go-Jek) Pada Masyarakat Kota Padang

Oleh: Cici Anjela

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Gojek Indonesia terhadap kepuasan pelanggan di kota Padang dengan jumlah responden sebanyak 271 orang. Metode penelitian yang dilakukan dalam mengumpulkan data-data yang menunjang tugas akhir ini adalah metode survey dengan menyebarkan kuesioner.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu populasi dan teknik sampling. Terdapat 5 dimensi yang membentuk kualitas pelayanan yaitu: berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Berdasarkan hasil analisis data TCR tertinggi pada dimensi Empathy dengan rata-rata 4.42 atau TCR 88.34% dan yang paling rendah adalah *responsiveness* dengan rata-rata 4.11 atau TCR 82,12%. Untuk setiap dimensi TCR berada di atas 81%. Sehingga menurut kriteria kepuasan konsumen terhadap pelayanan GO-JEK sangat baik dan konsumen GO-JEK puas dengan pelayanannya.