

ABSTRAK

Mutiara Pertiwi (2016) : Analisis Komparasi Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi di Kota Padang (Go-Jek dan Grab)

Pembimbing : Megawati, SE, M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur perbandingan tingkat kualitas pelayanan terhadap aplikasi jasa transportasi Go-Jek dan Grab di Kota Padang. Jenis penelitian ini berupa penelitian deksriptif komparatif dengan melakukan survei langsung dengan penyebaran kuesioner kepada 170 responden. Berdasarkan hasil yang diperoleh, menyatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan dari segi dimensi keandalan terhadap kedua aplikasi hanya memiliki selisih TCR sebesar 0,9%, selisih tingkat kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap sebesar 1,72%, pada dimensi jaminan kedua aplikasi memiliki selisih TCR sebesar 1,09%, pada dimensi empati selisih yang didapatkan sebesar 1,41%, dan pada dimensi wujud/bukti fisik didapatkan selisih sebesar 1,45%.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan