

## ABSTRAK

**Nama** : Yogi Kurniawan  
**Judul** : **Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan  
Konsumen Pada Pengguna Go-Jek Di Bukittinggi**  
**Pembimbing** : Suci Rahma Nio. S.Psi., M.Psi., Psikolog

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif korelasional yang bertujuan untuk mendeskripsikan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada pengguna Go-Jek di Bukittinggi. Subjek penelitian ini 65 orang yang diperoleh melalui teknik *sampling incidental*. Data diolah dengan menggunakan teknik korelasi *product moment* dari Karl Pearson. Hasil penelitian dengan nilai  $r_{xy}$  sebesar 0.471 dengan  $p=0.000$  ( $p<0.01$ ) menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada pengguna Go-Jek di Bukittinggi.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, Go-Jek.