

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.