

## **ABSTRAK**

### **Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Driver Ojek Online Maxim**

**Oleh: Septa Yunanda Fitri**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan pengumpulan data langsung melalui kuesioner. Teknik pengumpulan data dalam penulisan tugas akhir digunakan dengan cara penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden. Hasil penelitian ini adalah: (1) Keandalan yang diberikan driver ojek online Maxim di Kota Padang dalam melayani konsumen berada dalam kategori baik, (2) Responsivitas yang diberikan driver ojek online Maxim di Kota Padang dalam melayani konsumen berada dalam kategori sangat baik, (3) Jaminan yang diberikan driver ojek online Maxim di Kota Padang dalam melayani konsumen berada dalam kategori sangat baik, (4) Empati driver ojek online Maxim di Kota Padang dalam melayani konsumen berada dalam kategori baik, dan (5) Wujud, yaitu kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki driver ojek online Maxim di Kota Padang dalam melayani konsumen berada dalam kategori sangat baik.

**Kata Kunci: Tingkat Kepuasan Konsumen.**