

## ABSTRAK

Kemacetan di satu sisi mengesalkan banyak orang karena membuang waktu dan membuang uang. Ledakan jumlah kendaraan bermotor juga merupakan faktor kuat terjadinya kemacetan di Indonesia, bila dibandingkan dengan negara-negara tetangga, Masyarakat Indonesia terbilang enggan untuk jalan kaki untuk menempuh perjalanan rute pendek, mereka lebih memilih menaiki kendaraan bermotor meski jarak perjalanan yang ia tempuh tidak terlalu jauh, hal ini dikarenakan rendahnya fasilitas yang ada. Ojek adalah salah satu alat transportasi umum yang telah dikenal masyarakat sejak dahulu. Keberadaan ojek memiliki keunggulan yaitu lebih cepat sampai tujuan di banding transportasi umum lainnya. GO-JEK adalah salah satu perusahaan baru yang menawarkan sistem ojek namun memiliki kenyamanan dan keamanan layaknya transportasi taksi, tapi memiliki keunggulan lebih cepat karena menggunakan kendaraan motor. GO-JEK memberikan kemudahan dalam melakukan pemesanan dengan aplikasi GO-JEK yang bisa mengetahui posisi tukang ojek, tarif sehingga tidak ada istilah pukul harga. Selain itu, kendaraan GO-JEK memiliki jaminan yang tidak akan mogok di jalan, helm penumpang yang bersih dan wangi yang menambahkan kenyamanan pada pelanggan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan GO-JEK terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif, data dikumpulkan melalui metode kuisioner terhadap 100 responden yang diperoleh menggunakan pendekatan Bernauli. Dan hasil yang diperoleh adalah kualitas pelayanan masuk dalam katagori baik dengan persentasi 84.160%, dan kepuasan pelanggan masuk dalam katagori baik denga persentasi 84.062%. Kualitas pelayanan yang di berikan GO-JEK berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan oleh mahasiswa/I Universitas Telkom sebesar 32.1% dan sisanya dipengaruhi factor lain. Pada penelitian ini juga diperoleh persamaan regresi linear yaitu  $Y = 3.754 + 0.206x$ . Yang artinya jika kualitas pelayanan meningkat 1, maka kepuasan pelanggan akan bertambah sebesar 0.206.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

## ABSTRACT

Congestion on the one hand impress a lot of people for wasting time and wasting money. Explosion in the number of motor vehicles is also a strong factor gridlock in Indonesia, when compared with neighboring countries, Indonesian Society somewhat reluctant to walk for traveling short route, they prefer to ride a motor vehicle despite the travel distance he traveled was not too far away, this is due to lack of facilities. Motorcycle taxi is one of public transportation that has been known to the public since dahulu. Keberadaan motorcycle has the advantage of faster to the destination compared to other public transportation. GO-JEK is a new company offering motorcycle taxi system but have the comfort and security of transport like taxis, but has the advantage of faster because it uses a motor vehicle. GO-JEK provides convenience in making reservations with GO-JEK applications that can determine the position of a motorcycle taxi driver, so there is no term rates at the price. In addition, GO-JEK vehicles have a guarantee that will not strike the street, passenger helmet clean and fragrant that adds convenience to customers.

The purpose of this study was to determine how much influence the GO-JEK service quality on customer satisfaction.

This research is descriptive quantitative data were collected through questionnaires to 100 respondents were obtained using Bernauli approach. And the results obtained are included in the category of service quality with a good percentage of 84,160%, and customer satisfaction included in the category of good premises 84,062% percentage. The quality of service provided in GO-JEK and signifikan positive effect on customer satisfaction by students Telkom University about 32.1% and the rest influenced other factors. In this study, also obtained by linear regression equation is  $Y = 3,754 + 0.206x$ . Which means that if the quality of services increased by 1, then the customer satisfaction will increase by 0,206.

**Keywords:** Quality of Service and Customer Satisfaction