ABSTRAK

Perkembangan jumlah dan jenis jasa transportasi di Kota Bandung menimbulkan persaingan di industri jasa transportasi. Kepuasan pelanggan merupakan kunci bagi PT. GOJEK Indonesia untuk memenangkan persaingan di Kota Bandung. Kualitas jasa yang erat kaitannya dengan persepsi dan ekspektasi pelanggan harus ditingkatkan agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui ekspektasi, persepsi, kepuasan pelanggan serta *Important Performance Analysis* pada kualitas jasa transportasi GO-JEK di Kota Bandung.

Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan kualitas jasa transportasi sebagai variabel independen. Terdapat delapan dimensi dalam kualitas jasa transportasi, yaitu *availability, access, information, time, customer service, comfort, savety* dan *environment.* Penelitian menggunakan *likert scale* dengan 16 item pertanyaan. Teknik sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dari *non-probability sampling* dengan ukuran sampel sebesar 96 responden. Validitas dan reabilitas instrument penelitian di uji menggunakan aplikasi Statistical Product and Service Solution (SPSS). Pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan dan kuisioner online. Analisis data dilakukan dengan pemberian skor, analisis Gap dan *Important Performance Analysis*.

Berdasarkan hasil analisis, ekspektasi dan persepsi pelanggan pada jasa transportasi GO-JEK di Kota Bandung berada pada tingkat tinggi. Pelanggan merasa puas dengan kualitas jasa transportasi GO-JEK di Kota Bandung. Namun masih dibutuhkan perbaikan pada beberapa indikator untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan. Rata-rata indikator memiliki ekspektasi yang sesuai dengan persepsi. Hampir seluruh indikator memiliki kinerja yang sesuai dengan harapan pelanggan. Indikator akurasi kedatangan dan gaya berkendara harus ditingkatkan secara maksimal karena pelanggan menganggap indikator tersebut penting namun memiliki kinerja yang kurang baik.

Kata Kunci: Kepuasan pelanggan, ekspektasi, persepsi, analisis Gap, Important Performance Analysis (IPA), jasa transportasi GO-JEK