

ABSTRAK

Jakarta sebagai ibukota Indonesia termasuk dalam lima kota termacet di Indonesia. Karena keadaan tersebut tak sedikit orang pemilik kendaraan roda dua mengambil kesempatan untuk menawarkan jasa antar jemput yang biasa dikenal dengan ojek. Masyarakat Jakarta menganggap jasa ojek sebagai alternatif transportasi dalam menembus kemacetan. Namun ternyata cukup banyak masyarakat yang merasa sulit dalam mencari ojek dan menilai bahwa ojek tersebut tidak terorganisir. Melihat peluang tersebut, beberapa pihak mencoba memanfaatkannya dengan menghadirkan layanan ojek online. Salah satunya Go-Jek Indonesia. Go-Jek adalah perusahaan berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi Ojek. Go-Jek secara resmi merilis aplikasi berbasis mobile mereka guna mengakomodir para pelanggan mereka dengan lebih cepat dan mudah. Namun seiring berjalannya waktu, pelanggan Go-Jek mengeluhkan keluhannya pada media sosial mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh Go-Jek. Masalah-masalah tersebut bisa mengurangi kenyamanan pelanggan dan bisa berdampak buruk bagi Go-Jek. Jika masalah ini terus terjadi tidak menutup kemungkinan pelanggan Go-Jek beralih ke jasa pesaing yang saat ini mulai marak bermunculan khususnya di Kota Jakarta.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan Go-Jek di Jakarta serta mengetahui indikator-indikator apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Go-Jek di Jakarta. Penelitian ini tergolong dalam penelitian deskriptif kuantitatif, dengan menggunakan sampel 400 responden yang pernah memakai jasa Go-Jek di Kota Jakarta. Penelitian ini menggunakan dimensi kualitas jasa transportasi dengan metode analisis data *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pelanggan Go-Jek Jakarta dengan metode CSI sebesar 77,735 , sedangkan terdapat tiga atribut yang perlu diperbaiki, delapan atribut yang perlu dipertahankan dan empat atribut yang perlu dikurangi prioritasnya oleh pihak manajemen yang ditunjukkan dalam diagram kartesius *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Kata Kunci: *Kepuasan Pelanggan, Customer Satisfaction Index (CSI), Important Performance Analysis (IPA), Go-Jek.*