

ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi tidak hanya di bidang komunikasi saja, namun teknologi di manfaatkan pada bidang pendidikan, ekonomi, pertanian, keamanan, transportasi dan lain-lain. Salah satu contoh dalam bidang transportasi yang semakin berkembang adalah Go-Jek. Dimana penggunaannya membutuhkan perangkat media elektronik baru. Seperti yang diungkapkan menurut McQuail dalam buku Teori Komunikasi Massa (1987:16), ia menamakan media baru sebagai media telematik yang merupakan perangkat teknologi elektronik yang berbeda dengan penggunaan yang berbeda pula. Perangkat media elektronik baru ini mencakup beberapa sistem teknologi, sistem transmisi (melalui kabel atau satelit), sistem miniaturisasi, sistem penyimpanan dan pencarian informasi. Maka dari itu dapat dikatakan bahwa media baru adalah tempat dimana seluruh pesan komunikasi terdesentralisasi; distribusi pesan lewat satelit meningkatkan penggunaan jaringan kabel dan komputer, keterlibatan *audiens* dalam proses komunikasi yang semakin meningkat. Keterlibatan *audiens* dalam proses komunikasi juga digambarkan dalam penggunaan aplikasi Go-Jek ini. Menurut data, Kota Bandung merupakan Kota termacet dan menjadi Kota pendidikan yang menduduki nomor urut 2. Pada penelitian ini, peneliti ingin meneliti kualitas pelayanan *driver* Go-Jek terhadap kepuasan mahasiswa di Kota Bandung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Driver terhadap kepuasan Mahasiswa di Kota Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dan kausal, dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada responden yang dalam penelitian ini adalah Mahasiswa di Kota Bandung.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Kota Bandung termasuk kedalam kategori tinggi dengan persentase sebesar 76,9%. Dengan indikator paling berpengaruh adalah indikator Dimensi *Reliability* yaitu sebesar 86,9%. Kemudian kepuasan yang dirasakan mahasiswa termasuk kedalam kategori tinggi juga yaitu sebesar 73,5%. dengan subvariabel paling berpengaruh yaitu *other consumer, family members and coworkers* yaitu sebesar 79,5%. Kualitas pelayanan transportasi online Go-jek memberikan pengaruh sebesar 38,6% terhadap kepuasan mahasiswa di Kota Bandung sedangkan sisanya sebesar 61,4% kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

Kata Kunci: Komunikasi Massa, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa.