ABSTRAK

Go-Jek merupakan pelopor ojek *online* di Indonesia. Perusahaan ini bergerak di bidang jasa layanan transportasi sebagai perantara yang menghubungkan antara para *driver* dengan pelanggan. Pada 2017, sebanyak 41% konsumen mengaku pernah dikecewakan oleh pelayanan transportasi *online*. Kualitas dari pelayanan transportasi *online* akan berimbas pada kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif serta tipe analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini melibatkan variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah komunikasi, dan variabel dependen kepuasan pelanggan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, korelasi, dan regresi linear sederhana. Penelitian dilakukan dengan penyebaran kuesioner pada 100 responden. Teknik sampling dari penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling* serta data diolah menggunakan *software* SPSS versi 25. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi memberikan pengaruh sebesar 41,4% terhadap kepuasan pelanggan transportasi *online* Go-Jek, sedangkan sisanya sebesar 58,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Komunikasi, Kepuasan Pelanggan, GO-JEK.