

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan driver gojek terhadap keputusan pembelian layanan *Go-food* dikalangan mahasiswa jurusan Administrasi Bisnis, Universitas Telkom Bandung. Saya memilih objek penelitian ini karena menurut saya dengan adanya teknologi memudahkan masyarakat yang kurang mengerti dengan kemajuan teknologi yang ada menjadi mengerti dengan adanya aplikasi *Go-food*, sehingga mempermudah masyarakat dalam memesan makanan. Fenomena yang terjadi dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diterima di *Go-food* sedikit kurang enak misal banyak *driver* minta *cancel* dengan alasan yang beragam yang membuat akun pelanggan diblokir sementara dan harus menunggu 1 jam, makin jarang ada promo, berbelanja memakai *gopay* disalah satu mitra, saldonya terpotong tapi transaksi gagal, biaya langganan *Paylater* yang semakin mahal, tidak mendapatkan *point* padahal melakukan transaksi diaplikasi gojek, nomor *driver* tidak bisa dihubungi, penanganan masalah lambat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tujuan penelitian deskriptif dan kausal yang dilakukan dengan menyebarkan kuisioner sebanyak 30 orang mahasiswa dengan sampel 400 yang di deskripsikan menurut jenis kelamin, fakultas/jurusan, nim, dan umur. Penelitian ini menggunakan skala ordinal/likert dengan teknik analisis data deskriptif dan analisis regresi linear sederhana. Dengan menggunakan dua variabel, yaitu variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independent (bebas) dengan menggunakan lima indikator penelitian, yaitu Keandalan (*Realibility*), Cepat Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Berwujud (*Tangible*). Dan variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel dependent (terikat) dengan menggunakan lima indikator penelitian yaitu Pengenalan Masalah (*Problem Recognition*), Pencarian Informasi (*Information Search*), Mengevaluasi Alternatif (*Evaluation of Alternative*), Perilaku setelah pembelian (*Post Purchase Behavior*). Persamaan regresi pada penelitian ini adalah  $Y=1,417 +0,536 X$ . Berdasarkan hasil analisis sederhana didapatkan korelasi yakni 0,558. Koefisien regresi tersebut bernilai positif yang berarti Kualitas Pelayanan *Driver* Go-jek memberikan pengaruh positif terhadap Proses Keputusan Pembelian Layanan *Go-Food* (semakin tinggi/kuat Kualitas pelayanan *Driver* Go-jek, maka semakin meningkat Proses Keputusan Pembelian Layanan *Go-Food*). Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan *Driver* Go-jek memberikan pengaruh sebesar 31,1 % terhadap Proses Keputusan Pembelian Layanan *Go-Food*, sedangkan sisanya sebesar 68,9 % Keputusan pembelian Layanan *Go-Food* dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Hubungan, Indikator dan Kuantitatif