

ABSTRAK

PROGRAM PENINGKATAN PELAYANAN UNTUK KEPUASAN

PELANGGAN PENGGUNA *GO-RIDE* (GOJEK) DI WILAYAH

JABODETABEK TAHUN 2017

Jakarta sebagai ibukota dan pusat bisnis menjadi sumber mata pencaharian bagi masyarakat yang tinggal di Jakarta dan sekitarnya. Transportasi penghubung menjadi salah satu faktor pendukung untuk menunjang aktivitas masyarakatnya sehari-hari. Mulai dari transportasi umum sampai transportasi umum berbasis aplikasi. Salah satu transportasi umum berbasis aplikasi yang marak digunakan adalah ojek *online*. Ojek *online* saat ini yang paling dikenal masyarakat luas adalah GoJek. GoJek menjadi pilihan moda transportasi masyarakat Jakarta dan sekitarnya untuk menghadapi kemacetan yang semakin sulit untuk melakukan aktivitas sehari-hari secara nyaman. Karena menjadi pilihan moda transportasi saat ini, GoJek harus memberikan pelayanan kepada pelanggan secara maksimal. Berdasarkan hal tersebut, dibuatlah analisis mengenai kualitas pelayanan yang diberikan GoJek apakah sudah sesuai dengan harapan para pengguna layanan ini. Analisis ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yakni *Tangible*, *Emphaty*, *Responsiveness*, *Reliability* dan *Assurance*. Dari lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan, nantinya penelitian ini dapat menunjukkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh GoJek serta saran dan masukan dari pengguna layanan GoJek untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan.

Kata kunci :Kualitas Pelayanan GoJek dan Kepuasan Pelanggan GoJek

ABSTRACT

PROGRAM IMPROVING SERVICES TO CUSTOMER SATISFACTION GO-RIDE SERVICE (GOJEK) IN AREA JABODETABEK YEARS 2017

As the capital city and business center become a source of livelihood for people living in Jakarta and surrounding areas, liaison transportation has become one of the supporting factors to support the activities of everyday society, either its a public transportation or an application based public transportation. One of the public application based transportation that are rampant to use is an online called GoJek. GoJek has become a preferred mode of transportation for Jakarta and surrounding communities to cope with increasingly difficult congestion to perform daily activities comfortably. Due to being the choice of current mode of transportation, GoJek must provide its customer service to its maximum. Therefore, a research is needed to measure the quality of services provided by GoJek which in line with the expectations of the users. This research uses five dimensions of service quality which is Tangible, Emphaty, Responsiveness, Reliability and Assurance. From all five of the dimensions of service quality used, this research will be able to show customer satisfaction with the services provided by GoJek as well as suggestions and feedback from GoJek service users to improve the services provided.

Keywords :Quality of GoJek Service and GoJek Customer Satisfaction