

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN GO-JEK**  
(Studi Kasus Mahasiswa Kampus 3 UMBY)

Ridwan Putunaja  
16051067  
(Manajemen, UMBY)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara parsial dan simultan.

Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, Adapun Populasi yang diambil dari penelitian ini adalah Pelanggan Go-Jek Mahasiswa UMBY kampus 3, kemudian sampel penelitian ini sebanyak 73 Pelanggan. Adapun dengan indikator faktor kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

Dari hasil olah data dan analisis didapat bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dengan indikator empati, *tangible*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*. Selanjutnya uji simultan terdapat pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, Go-Jek

**ANALISIS OF THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE TO  
GO-JEK CUSTOMER SATISFACTION  
(Case Study of Campus 3 UMBY)**

Ridwan Putunaja  
16051067  
(Manajemen, UMBY)

***Abstrack***

*This research aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction partially and simultaneously.*

*The method of data collection uses a questionnaire, The population taken from this study, is the Go-Jek Students of UMBY Campus 3, then the sample of this study is 73 customers. As for the indicators of service quality factors and customer satisfaction.*

*From the results of data processing and analysis found that partially there is a significant influence with indicators of empathy, tangible, reliability, responsiveness and assurance. Furthermore, simultaneous test there is a joint effect on customer satisfaction.*

*Keywords: service quality, customer satisfaction, Go-Jek*