

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan GO-JEK di Jakarta, Bogor dan Depok = The Influence of Service Quality on GO-JEK Customer Satisfaction in Jakarta, Bogor and Depok

Rayhan Nuraditya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20495552&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Perusahaan transportasi online di Indonesia telah bertumbuh pesat dalam beberapa tahun terakhir. GO-JEK adalah salah satu perusahaan transportasi online terkemuka di Indonesia. Aplikasi mereka telah diunduh lebih dari 40 juta kali dan dianggap memiliki pangsa pasar terbesar di Indonesia. Namun demikian, dengan meningkatnya popularitas perusahaan transportasi online di Indonesia menyebabkan banyak perusahaan memasuki industri tersebut. Untuk bisa bertahan dan unggul dalam industri ini, perusahaan harus bisa memberikan kualitas layanan yang superior bagi pelanggan mereka. Berdasarkan penelitian sebelumnya, kualitas layanan memiliki pengaruh dan hubungan yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Namun, dalam pekerjaan yang ada, masih ada perbedaan di mana dimensi kualitas layanan tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini menyelidiki bagaimana kualitas layanan GO-JEK dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan dimensi kualitas layanan mana yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan di Jakarta, Bogor dan Depok.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan kuesioner online yang dibagikan kepada lebih dari 300 responden. Data kemudian dianalisis menggunakan uji regresi linier berganda. Analisis tanggapan menunjukkan bahwa kualitas layanan secara keseluruhan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan GOJEK. Namun, hanya tiga dimensi kualitas layanan (RE, EM, dan RS) yang ditemukan mempengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan sedangkan dua sisanya (AS dan TA) tidak. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa ada perbedaan dalam dimensi kualitas layanan yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan antara Jakarta, Bogor dan Depok. Dalam penelitian ini, GOJEK dapat memiliki ide yang lebih baik tentang bagaimana dan di mana untuk meningkatkan kualitas layanan mereka untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengidentifikasi faktor atau dimensi lain yang dapat memperkuat kepuasan pelanggan pengguna GO-JEK.

<hr>

<i>ABSTRACT</i>

The growth of an online ride-hailing company in Indonesia has been rapid in the last couple of years. GO-JEK is one of the leading online transportation firms in Indonesia. Their application has been downloaded for more than 40 million times and considered to have the largest market share in Indonesia. Nevertheless, the increase in the popularity of an online ride-hailing company in Indonesia caused many firms to enter that industry as Indonesians almost use this service daily. To survive and excel in this industry, firms need to be able to perform a superior service quality for their customers. Based on previous studies, service quality has a positive relationship and influence on customer satisfaction. However, within the existing work, there are still differences in which service quality dimensions does influence customer satisfaction. Therefore, this study investigates how GOJEK service quality can affect customer satisfaction, and which service quality

dimensions have the most substantial influence on customer satisfaction within Jakarta, Bogor and Depok.