

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA GO-JEK ONLINE DI UNITRI MALANG (STUDI KASUS PADA MAHASISWA PRODI MANAJEMEN, UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI MALANG)

Ayunda Intan Sari
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tungga Dewi
Email: Ayundaintansari@gmail.com

ABSTRAK

Jasa transportasi saat ini dirasa sebagai sarana yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat, transportasi digunakan masyarakat untuk memperlancar aktifitas sehari-hari. dalam hal tersebut tentu menuntut sektor bisnis untuk melakukan perkembangan dan perubahan baru agar dapat memenuhi segala kebutuhan masyarakat, salah satu sektor bisnis yang memiliki peranan yang cukup vital dalam menunjang kegiatan masyarakat sehari-hari ialah sektor jasa transportasi online. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan mahasiswa sebagai konsumen jasa Go-Jek di Universitas Tribhuwana Tungga Dewi Malang. Penelitian ini dilakukan di lingkungan Tribhuwana Tungga Dewi Malang. Penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode probability sampling, populasi dalam penelitian ini yaitu mahasiswa aktif di UNITRI khususnya jurusan manajemen angkatan 2015-2018 jumlah populasi 719 orang dengan jumlah sampel sebanyak 88 orang dengan menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data primer menggunakan kuesioner dan pengumpulan data sekunder menggunakan studi dokumentasi. Analisis data yang peneliti gunakan yaitu uji deskriptif, uji kualitas data, asumsi klasik, uji regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, variabel daya tanggap terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. dan variabel kehandalan, jaminan, empati berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: *Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati*

DAFTAR PUSTAKA

- Andrieani, Agnes. 2016. "Pengaruh Experiential Marketing dan Brand Image terhadap Minat Berkunjung Kembali, Studi Kasus pada Karaton Ngayogyakarta Hadiningrat" (*Skripsi*). Yogyakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma.
- Fachrurrozy, Muhammad dan Rachmawati Indira. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Gojek Bandung Analysis Of Service Quality At Gojek Bandung*. Bandung: Fakultas Ekonomi Universitas Telkom.
- Herpadeles, Ian. 2016 "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Trans Metro Pekanbaru" (*Skripsi*). Pekanbaru : Fakultas Ekonomi Universitas Pekanbaru.
- Kotler, Philip dan Kevin. L. Keller. 2012. *Marketing Management*. Jakarta: Erlangga.
- Lestari, Elly. 2007. "Peranan Promosi sebagai Salah Satu Usaha untuk Meningkatkan Omzet Penjualan pada Pastry dan Bakery Hotel Shangri-La Surabaya" *dalam Jurnal Media Mahardhika Volume 5, Nomor 3*.
- Lestari, Elly. 2009. "Penerapan Fungsi Personalia dalam Manajemen Global" *dalam Jurnal Media Mahardhika Volume 7, Nomor 2*.
- Nabunome, Adelvia dan Budi Prihatminingtyas. 2016. "Public Service Quality" *dalam Journal of Economics and Sustainable Development. Vol.7 No.22*.
- Prihatminingtyas, Budi. 2019. *Etika Bisnis (Suatu Pendekatan dan Aplikasinya Terhadap Stakeholders)*. Malang: IRDH.
- Rifaldi. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/I Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta" (*Skripsi*). Jakarta : Fakultas Administrasi Bisnis Terapan, Politeknik Negeri Jakarta
- Singgih, Santoso. 2011. *Structural Equation Modeling (SEM) Konsep dan Aplikasi dengan AMOS 18*. Jakarta: Elex Media Komputindo Kompas Gramedia.
- Surdaso, Andriansan. 2016. *Manajemen Pemasaran Perhotelan*. Yogyakarta : Deepublish.
- Tjiptono, F dan Gregorius. C. 2016. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.