

ABSTRAK

Perkembangan ojek online juga sangat pesat, kini semakin banyak ojek online yang serupa dengan kualitas pelayanan yang beragam, sehingga persaingan bisnis semakin ketat, untuk itu Gojek selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, sehingga konsumen semakin terpuaskan. Tetapi masih banyak konsumen yang mengeluhkan tentang Gojek, maka dari itulah peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Pada Gojek di Bandung.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kualitas pelayanan pada Gojek berdasar dari tingkat kesesuaian (Tki) antara kinerja dan kepentingan, mengetahui atribut yang harus diperbaiki, dipertahankan atau dikurangi prioritasnya oleh pihak Gojek.

Penelitian ini yang dijadikan sebagai Sampel penelitian ini adalah yang pernah menggunakan Gojek sebanyak 100 sampel. Metode analisis data yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Yaitu metode statistic yang bercorak deskriptif yang membandingkan harapan dengan kinerja

Penelitian ini menghasilkan Indeks Kepuasan terendah terletak pada atribut Empati (*Emphaty*) yang berkaitan dengan “Driver Peduli akan Keinginan Konsumen”, yaitu sebesar 0,632. Sedangkan Indeks Kepuasan tertinggi terletak pada atribut Empati (*Emphaty*) yang berkaitan dengan “Driver Cepat menanggapi Keluhan konsumen” yaitu sebesar 0.901. atribut yang harus diperbaiki karena mempunyai gap terbesar yaitu dimensi Keandalan(*Reliability*) yaitu sebesar -0.93. Dimensi berikutnya yang memiliki tingkat perbedaan atau gap cukup besar yaitu dimensi Jaminan (*Assurance*) yaitu sebesar -0.82.

Kata kunci: kualitas pelayanan.