

ABSTRAK

Skripsi Berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek (Studi Kasus Mahasiswa MBTI Telkom University)” atas nama Pradana Awis Layogy.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Gojek Indonesia. Penelitian ini menggunakan lima variable independen yaitu *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan satu variable dependen yaitu kepuasan konsumen. Setelah dilakukan tinjauan pustaka maupun lapangan dan penyusunan hipotesis, data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner kepada 96 orang mahasiswa MBTI Telkom University yang pernah menggunakan jasa transportasi Gojek Indonesia sebagai sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel digunakan adalah purposive sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t dan uji F serta koefisien determinasi. Berdasarkan analisis data, hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada uji asumsi klasik data berdistribusi normal, tidak terjadi heteroskedastisitas dan multikolonieritas. Pada uji hipotesis *tangible*, dan *empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dan kepuasan konsumen