

ABSTRAK

Gojek merupakan perusahaan yang menyediakan jasa transportasi *online* yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat Indonesia dalam bepergian seiring perkembangan teknologi dan maraknya jasa transportasi online Gojek berdiri dengan tujuan mempermudah aktifitas masyarakat Indonesia dalam aplikasi tersebut yang didalamnya terdapat banyak fitur dari Goride, Gocar, Gofood, Gosent dan lainnya. Melihat fenomena yang ada, dengan tingginya minat masyarakat dalam penggunaan aplikasi gojek tersebut maka dapat dilihat dengan kepuasan konsumen yang ada maka Penelitian ini bertujuan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada jasa transportasi Gojek khususnya pada masyarakat DKI Jakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi Gojek pada masyarakat DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda. Teknik pengambilan data dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 400 responden dengan sampel pada penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa transportasi gojek di wilayah DKI Jakarta. Hasil penelitian tersebut adalah variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kemudian untuk keseluruhan variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.