

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna GO-JEK. Penelitian ini merupakan penelitian analisis dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan studi pustaka. Dari data yang telah dianalisis bahwa PT.Go-Jek mementingkan kenyamanan pelanggannya agar tetap menjadi pelanggan setia PT.Go-Jek. Dari setiap driver PT.Go-Jek kurangnya untuk layanan Go-car yang beroperasi di wilayah Yogyakarta.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan,



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

PENERAPAN STRATEGI MARKETING MIX OJEK ONLINE GO-JEK DALAM MENARIK PELANGGAN
RAKAI DIMAS P, Drs. Moh Halimi. M.M

Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

ABSTRACT

This study aims to know about the influence of service quality to the satisfaction of PT.Go-Jek users. This research is an analysis research using observation method, interview, and literature study. From the data that has been analyzed that PT.Go-Jek emphasizes the convenience of its customers to remain a loyal customer of PT.Go-Jek. Of every driver PT.Go-Jek less for Go-car service that operates in the region of Yogyakarta.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction