

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna GO-JEK. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan alat analisis berupa korelasi dan regresi linier sederhana, sampel yang dibutuhkan adalah 60 responden dengan kriteria responden adalah pengguna GO-JEK di kota Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki koefisien korelasi sebesar 0,517 yang berarti hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan kuat dan bernilai positif. Kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 26,7% terhadap kepuasan pelanggan pengguna GO-JEK.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Korelasi, Regresi Linier Sederhana.

ABSTRACT

This research is intended to find the effect of services of quality on customer satisfaction user GO-JEK. This research is an quantitative research using correlation and simple linear regression, the required samples are 60 respondents with criteria of respondents are user GO-JEK in Yogyakarta region. The results showed that there is a positive influence between the variables of services of quality with customer satisfaction. Service of quality has a coefficient of correlation of 0,517 which means the relationship between services of quality with customer satisfaction is strong and positif value. services of quality accounted for 26,7% of customer satisfaction user GO-JEK Yogyakarta

Keywords: services quality, customer satisfaction, correlation, simple linear regression