

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GO-JEK

Studi Kasus pada Konsumen Go-jek Pengguna Layanan Go-ride di Kota Yogyakarta

Ricky Fauji  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2017

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) profil konsumen Go-ride di Kota Yogyakarta, 2) kualitas pelayanan Go-ride menurut konsumen di Kota Yogyakarta, 3) apakah kualitas pelayanan dan nilai pelanggan mempengaruhi kepuasan konsumen secara simultan, 4) apakah kualitas pelayanan dan nilai pelanggan mempengaruhi kepuasan konsumen secara parsial. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive sampling* dengan kriteria konsumen yang pernah menggunakan layanan Go-ride minimal dua kali di Kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan sampel 100 (seratus) responden. Teknik pengujian instrumen dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan reliabilitas, sedangkan teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) mayoritas profil konsumen Go-ride di Kota Yogyakarta adalah perempuan, usia 21-30 tahun, pendidikan terakhir SMA/ sederajat, dan memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, 2) kualitas pelayanan Go-ride menurut konsumen termasuk dalam kategori tinggi/baik 3) kualitas pelayanan dan nilai pelanggan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen 4) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sementara nilai pelanggan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, Kepuasan Konsumen**

**ABSTRACT**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITIES AND CUSTOMER VALUE  
TOWARDS THE CUSTOMER SATISFACTION OF GO-JEK**

A Case Go-jek's Customer who used Go-ride service in Kota Yogyakarta

Ricky Fauji  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2017

This research aims to identify about: 1) customer profile who is using Go-ride in Yogyakarta, 2) the qualities of Go-ride service in Yogyakarta based on customer's opinion, 3) whether the service qualities and customer value have an influence to customer satisfaction simultaneously, 4) whether the service qualities and customer value have an influence to customer satisfaction partially. Quantitative descriptive is the method which is used to do this research. The sampling technique used *purposive sampling* with the criteria of consumers in Yogyakarta who have used Go-ride service at least twice. The researcher took 100 (one hundred) respondents as sample. The researcher used validity and reliability test for the technique of instrument testing, while for data analysis used classic assumption test, multiple linear regression and descriptive analysis. The result shows: 1) Mostly customer profile who is using Go-ride in Yogyakarta are woman around 21-30 years old, last education high school/equivalent, and work as student/university student 2) service qualities of Go-ride according to customer's opinion is in high / good category 3) service quality and customer value simultaneously effects on customer satisfaction 4) service qualities took effect to customer satisfying, while customer value did not took any effect of customer satisfaction.

**Keywords: Service Qualities, Customer Value, Customer Satisfaction**

