

## HALAMAN ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BISNIS JASA TRANSPORTASI GOJEK** (Studi pada Mahasiswa asal Manggarai-NTT di Yogyakarta)

Marianus Jemada

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta, 2021

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada jasa transportasi GpjeK. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden yang diambil dengan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Uji instrument yang digunakan yaitu uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada jasa transportasi Gojek.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan konsumen.

**ABSTRACT**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARD CUSTOMER  
SATISFACTION OF GO-JEK TRANSPORTATION SERVICES**

(Study to Students from Manggarai-NTT in Yogyakarta)

Marianus Jemada

Sanata Dharma University

Yogyakarta, 2021

This study aims to determine the influence of service quality on customer satisfaction of Gojek transportation services. The sample used in this study was 100 respondents chosen by the purposive sampling method. Data were collected by distributing a questionnaire to the respondents. The test instruments used were validity and reliability tests. The analysis technique was simple linear regression tes. The result of this study indicated that: service quality influences customer satisfaction of Gojek transportation services.

**Keywords:** Service Quality, Customer Satisfaction.