Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FISIP

Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan GO-JEK Shelter Mall Fx Jl. Sudirman, Jakarta selatan.

Ari Wahyu Saputra

Deskripsi Lengkap: http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=74201&lokasi=lokal

---

Abstrak

PT.GO-JEK. Indonesia adalah sebuah perusahaan penyedia jasa layanan transpotasi yang menggunakan armada Ojek Motor yang mulai beroperasi sejak Februari 2011. Penelitian ini bertujuan untuk menilai bagaimana penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan GO-JEK Shelter Mall FX Jl. Sudirman, Jakarta Selatan, guna meningkatkan kualitas pelayanan PT. Gojek Indonesia.

Penelitian ini menggunakan teori pelayanan prima (service of excellence) yang mengacu pada konsep lima dimensi karakteristik kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry, dan parasurama yang terdiri dari Tangible (bukti langsung), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empaty (empati).

Metode penelitian ini menggunakan paradigma positivisme, pendekatan kuantitatif dengan metode survey, jenis penelitian deskriptif dan teknik pengambilan sampel menggunakan sampling kebetulan (accidental sampling) yang diambil dari konsumen Gojek Shelter Mall FX Jl. Sudirman jakarta selatan sebanyak 102 responden.

Hasil penelitian analisis tabel di atas penilaian konsumen Gojek Shelter Mall FX Jl. Sudirman Jakarat Selatan bahwa mayoritas responden menilai katagori kualitas baik dengan total skor 10.315 dari 120 responden, hal ini diartikan bahwa Gojek shelter Mall FX telah memberikan pelayanan yang unggul atau pelayanan prima sehingga kualitas yang dihasilkan memuaskan.

Secara metodologis peneliatian ini dapat menjadi referensi yang baik demi kelanjutan untuk penelitian-penelitian. Khususnya dalam memberikan kerangka metodologis dengan paradigma positivisme dengan metode riset survei. Metode riset survei sangat berguna untuk permasalahan yang berkaitan dengan penilaian konsumen.