

## ABSTRAK

Seiring dengan berkembangnya teknologi dibidang transportasi yang membuat kemajuan dalam pelayanan transportasi. Pada saat ini masyarakat cenderung lebih memilih transportasi yang terbaik dalam pelayanan, kemudahan dalam bertaransaksi, dan efisiensi waktu. Hal tersebut memacu persaingan di dunia transportasi menjadi lebih memanjakan konsumen. Salah satu perusahaan yang mempopori transportasi ojek *online* adalah Go-Jek di tahun 2011. Go-Jek perlu mengetahui berbagai macam faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumennya, sehingga dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan Go-Jek khususnya di DKI Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Go-jek di DKI Jakarta, mengetahui kepuasan konsumen Go-Jek di DKI Jakarta dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Go-Jek di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Metode penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *non probability sampling* yaitu *sampling* jenuh dengan jumlah responden 102 orang. Berdasarkan hasil perhitungan uji parsial maka didapat hasil pada *tangibles* ( $X_1$ ) tidak berpengaruh signifikan, *reliability* ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan, *responsive* ( $X_3$ ) berpengaruh tidak signifikan, *assurance* ( $X_4$ ) berpengaruh tidak signifikan, dan *empathy* ( $X_5$ ) berpengaruh secara signifikan. Kualitas Pelayanan (X) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Berdasarkan hasil koefisien determinasi di dapat bahwa Kualitas Pelayanan (X) memberikan pengaruh simultan sebesar 55,5% terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Sedangkan sisanya sebesar 44,95% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati didalam penelitian ini.

***Kata Kunci* : Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Pemasaran.**