

ABSTRAK

Saat ini Kota Bandung tercatat sebagai kota termacet se-Indonesia melebihi Ibu kota Indonesia yaitu Jakarta dan Kota Surabaya. Karena keadaan tersebut banyak masyarakat Bandung yang memilih menggunakan jasa ojek sebagai alternatif transportasi untuk menghindari kemacetan. Terobosan terbaru pada sarana transportasi yang muncul di era masa kini adalah pemesanan jasa transportasi melalui aplikasi *online* seperti Gojek. Namun belakangan ini banyak keluhan yang diadukan oleh pelanggan di *social media* mengenai kualitas layanan Gojek. Keluhan-keluhan tersebut dapat menjadi masalah yang serius dan berdampak buruk bagi Gojek.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Gojek di Kota Bandung serta atribut-atribut apa saja yang perlu dipertahankan, diperbaiki dan dikurangi intensitasnya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Gojek di Kota Bandung.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner menggunakan skala *likert*. Jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 400 responden yang pernah menggunakan layanan Gojek di kota Bandung. Penelitian ini menggunakan dimensi kualitas layanan jasa transportasi dengan metode analisis data *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pelanggan Gojek di Kota Bandung berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) termasuk dalam kategori “Puas”. Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh dari diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat tiga *item* yang perlu diperbaiki, enam belas *item* yang perlu dipertahankan dan tiga belas *item* yang perlu dikurangi intensitasnya oleh pihak manajemen Gojek.

Pada penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambahkan aspek pembahasan yang lain tidak hanya tentang jasa yang diharapkan oleh pelanggan melainkan seperti persepsi manajemen atas harapan pelanggan, menjabarkan spesifikasi tentang kualitas jasa, melakukan komunikasi eksternal kepada pelanggan perihal penyampaian jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan.

Kata Kunci: Gojek, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA).