

ABSTRAK

Setiap jasa transportasi dituntut untuk selalu peka terhadap perubahan-perubahan yang terjadi pada pasar dan mampu menciptakan ide yang kreatif. Tujuan penelitian ini adalah (1) Menganalisis kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen Go-Ride.

Penelitian dilakukan di Wilayah operasional Go-Ride di Kota Yogyakarta pada bulan Mei 2018. Populasi yang digunakan adalah seluruh konsumen di Wilayah operasional Go-Ride di Kota Yogyakarta pada bulan Mei 2018. Pada penelitian ini jumlah sampel ditetapkan sebanyak 105 responden. Pengolahan data dalam penelitian ini meliputi berbagai tahapan yaitu uji validitas dan reliabilitas instrumen-instrumen penelitian, *Importance and Performance Rating Analysis (IPA)*.

Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa (1) Dari kelima dimensi kepuasan pelanggan Go-Ride, dimensi responsiveness dan reliability memiliki tingkat kinerja pelayanan di bawah rata-rata 3,278 dan 3.194 (Sedang), padahal tingkat kepentingannya tinggi (Kuadran I). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dimensi responsiveness dan reliability merupakan dimensi yang harus ditingkatkan kinerjanya oleh pihak Gojek.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, tingkat kepuasan, konsumen Go-Ride, IPA,