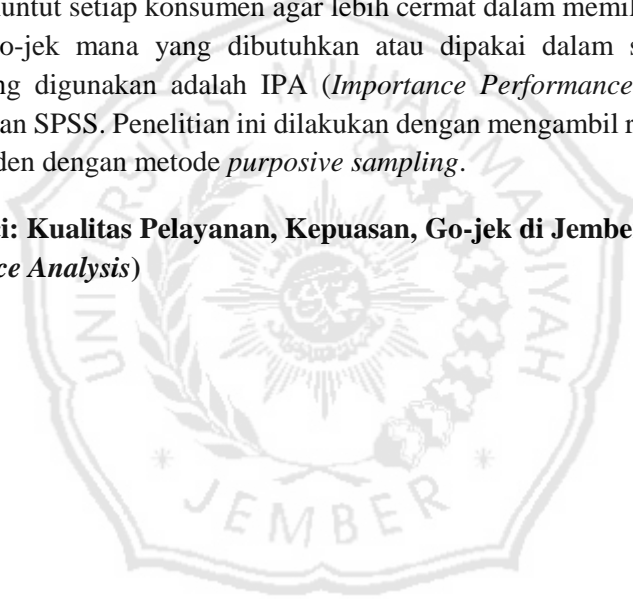


ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa go-jek di jember. Dalam memilih menu aplikasi Go-jek tentunya hal yang tepat untuk di gunakan sehari-hari. Dengan kehadiran berbagai macam menu yang ada di aplikasi Go-jek seperti Go-food, Go-ride, Go-send, dan lain sebagainya. Ada baiknya sebelum konsumen menentukan salah satu aplikasi yang ada di aplikasi Go-jek, dari banyak pilihan yang ada di dalam menu aplikasi Go-jek yang telah disediakan oleh perusahaan tersebut, para konsumen juga mempertimbangkan beberapa hal dalam memilih menu aplikasi Go-jek yang akan di order atau di pesan. Hal ini menuntut setiap konsumen agar lebih cermat dalam memilih dan menentukan Aplikasi Go-jek mana yang dibutuhkan atau dipakai dalam sehari-hari. Teknik analisis yang digunakan adalah IPA (*Importance Performance Analysis*). dengan menggunakan SPSS. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil responden sebanyak 100 responden dengan metode *purposive sampling*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Go-jek di Jember IPA (*Importance Performance Analysis*)



ABSTRACT

This study aims to analyze the level of service quality to the satisfaction of go-jek service users in Jember. In choosing the Go-jek application menu, of course the right thing to use everyday. With the presence of various menus in the Go-jek application such as Go-food, Go-ride, Go-send, and so on. It's good before consumers determine one of the applications in the Go-jek application, from the many choices in the Go-jek application menu that have been provided by the company, consumers also consider several things in choosing the Go-jek application menu that order or order. This requires every consumer to be more careful in choosing and determining which Go-jek application is needed or used in everyday life. The analytical techniques used are IPA (Importance Performance Analysis). by using SPSS. This research was conducted by taking respondents as many as 100 respondents with purposive sampling method.

Keywords: *Service Quality, Satisfaction, Go-jek in Jember IPA (Importance Performance Analysis)*