

ABSTRAK

SARON POLIN SUSANDI 2017. 8223145321. Analisis Kepuasan Konsumen GO-JEK (Survei pada konsumen GO-JEK di Universitas Negeri Jakarta).
Prodi D3 Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menggunakan metode deskriptif analisis dalam melakukan penyusunan Karya Ilmiah, ini berarti penulis melakukan studi pustaka dan survei pada tahap melakukan penelitian agar dapat mendeskripsikan karakteristik atau fenomena suatu objek dari populasi.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menerangkan bahwa (1) kualitas layanan GO-JEK sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. (2) untuk mencapai kualitas pelayanan yang dapat lebih memuaskan konsumen, faktor jaminan dan empati yang dimiliki oleh driver GO-JEK harus dirubah ke arah yang lebih baik lagi .

Kata Kunci : Kepuasan Kosumen

ABSTRACT

SARON POLIN SUSANDI 2017. 8223145321. Analysis of consumer satisfaction of GO-JEK (Survey on consumer GO-JEK at the State University of Jakarta). Marketing Management Study Program D3. Faculty Of Economics. State University Of Jakarta

The author uses descriptive method of analysis in conducting the preparation of Scientific Works, this means the authors do library reseacrh and surveys at the stage of conducting research in order to describe the characteristics or phenomena of an object of the population.

The results obtained from this study explained that (1) the quality of GO-JEK service is very influential on customer satisfaction. (2) to achieve a service quality that can satisfy the customer, the guarantee and empathy factor owned by the GO-JEK driver should be changed to a better direction.

Keyword : Customer Satisfaction