

ABSTRAK

Ibnu Fajar, Nomor Mahasiswa 152140045, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional ‘Veteran’ Yogyakarta, Judul Penelitian “Analisi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pengguna Go-Pay di Aplikasi Go-Jek” (Studi pada Mahasiswa Pengguna Go-Pay di Daerah Setoran Raya, Yogyakarta), 2019. Dosen Pembimbing I Dr. Susanta, M.Si dan Dosen Pembimbing II Dr. Lukmono Hadi, M.S.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna Go-Pay di aplikasi Go-Jek. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian *exploratory* dengan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pengguna Go-Pay di kost eksklusif di daerah setoran. Ukuran sampel pada penelitian ini 69 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat empat faktor yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Go-Pay. Faktor pertama yaitu kemauan pribadi, faktor kedua yaitu harga, faktor ketiga yaitu keterbukaan pada pelanggan, faktor keempat yaitu penampilan karyawan (*tangible*).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, Perusahaan Go-Jek harus mempertahankan bahkan meningkatkan fasilitas dan kebutuhan pengguna Go-Pay. Perusahaan Go-Jek perlu memberikan pelatihan kepada karyawannya sehingga karyawan lebih paham tentang Go-Pay, hal ini berdasarkan nilai pada item pengetahuan karyawan Go-Jek yang memenuhi kepuasan pelanggan, namun pada nilai terendah.

Kata Kunci : Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.