

# HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN GO JEK PADA MAHASISWA PSIKOLOGI UNISSULA

Oleh:

Fajar Kurniawan

Fakultas Psikologi Universitas Islam Sultan Agung Semarang

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan Go jek pada mahasiswa psikologi Universitas Islam Sultan Agung (Unissula) Semarang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang dilakukan pada 123 orang mahasiswa fakultas psikologi. Penelitian ini menggunakan 2 skala pengukuran, yaitu Skala Kepuasan Pelanggan dan Skala Kualitas Pelanggan. Skala Kepuasan Pelanggan berjumlah 35 aitem dengan rentang daya beda 0,306–0,657 dan koefisien reliabilitas sebesar 0,893. Skala Kualitas Pelayanan berjumlah 29 aitem dengan rentang daya beda 0,302–0,733 dan koefisien reliabilitas sebesar 0,896. Teknik analisis data yang digunakan yaitu *product moment*. Hasil uji hipotesis memperlihatkan koefisien korelasi  $r_{xy} = 0,808$  dengan taraf signifikansi  $p = 0,00$  ( $p < 0,05$ ) sehingga dapat dikatakan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan yang di berikan Go jek terhadap Kepuasan pelanggan. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis peneliti diterima.

**Kata kunci** : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Go jek

**RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF SERVICE WITH CUSTOMER SATISFACTION GO JEK IN STUDENTS PSYCHOLOGY UNISSULA**

**By:**

**Fajar Kurniawan**

**Faculty of Psychology Islamic University of Sultan Agung Semarang**

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the relationship between service quality and customer satisfaction Go jek on psychology students of Sultan Agung Islamic University (Unissula) Semarang. This research uses quantitative research methods conducted on 123 students of psychology faculty. This study uses two measurement scales, namely Customer Satisfaction Scale and Customer Quality Scale. Customer Satisfaction Scale amounted 35 aitem with different power range 0,306-0,657 and reliability coefficient equal to 0,893. Service Quality Scale amounted to 29 aitem with different power range 0,302-0,733 and reliability coefficient equal to 0,896. Data analysis technique used is product moment. The result of hypothesis test show the correlation coefficient  $r_{xy} = 0,808$  with significance level  $p = 0,00$  ( $p < 0,05$ ) so it can mean that there is a significant positive correlation between service quality which given go jek to customer satisfaction. It shows that the researcher's hypothesis is accepted.*

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Go Jek*