

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN PENGGUNA GO-JEK PADA MAHASISWA FAKULTAS
PETERNAKAN UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Naufal Haidar Kharis
Fakultas Psikologi Universitas Islam Sultan Agung Semarang
Email: naufalhaidar1339@gmail.com

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pengguna Go-Jek pada mahasiswa fakultas peternakan Universitas Diponegoro. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif korelasional. Subjek penelitian adalah mahasiswa fakultas peternakan 2017 UNDIP dengan populasi sebanyak 231 mahasiswa. Pengumpulan data menggunakan skala kepuasan konsumen dengan daya beda aitem bergerak antara 0,250 - 0,520 dengan reliabilitas 0,815 dan skala kualitas pelayanan dengan daya beda aitem bergerak antara 0,309 - 0,575 dengan reliabilitas 0,872. Metode pengambilan sampel menggunakan *cluster random sampling*. Analisa data pada penelitian ini menggunakan *product moment*. Hasil analisis menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada mahasiswa fakultas peternakan UNDIP, dengan korelasi $r_{xy} = 0,652$ dengan taraf signifikansi $p = 0,000$ ($p < 0,05$).

Kata kunci: kepuasan konsumen, dan kualitas pelayanan

***THE CORRELATION BETWEEN SERVICE QUALITY WITH CUSTOMER
SATISFACTION GO-JEK USERS ON STUDENT OF FARM FACULTY
DIPONEORO UNIVERSITY***

Naufal Haidar Kharis
Faculty of Psychology
Sultan Agung Islamic University of Semarang
Email: naufalhaidar1339@gmail.com

ABSTRACT

The research aimed to determine the correlation between service quality with customer satisfaction Go-Jek user on student of farm faculty Diponegoro University. This research uses correlational quantitative method. Subject from this research are active student of farm faculty 2017 Diponegoro University which amounts 231 students population. Sampling methods using cluster random sampling. Collected the data used a scale of customer satisfaction with index discrimination items range 0,250 - 0,520 with reliability 0,815 and scale of service quality with index discrimination items range 0,309 - 0,575 with reliability 0,872. Data were analyzed used product moment. The result of analysis showed that there is has significant positive correlation between service quality with customer satisfaction on student of farm faculty Diponegoro University, with correlation $r_{xy} = 0,652$ with significance $p = 0,000$ ($p < 0,05$).

Keywords: customer satisfaciom, and service quality