

ABSTRAK

Nama / NIM : Hermanto / 2014-51-003
Judul : Hubungan Kualitas Layanan Informasi Dengan Kepuasan
(Studi Kasus Pada Pengguna Layanan GO-CAR di Central
Park Mall)
Jumlah Halaman : 137 Halaman
Kata Kunci : Kualitas Layanan Informasi, Kepuasan Pelanggan
Daftar Pustaka : 42 Buku Periode 2000 – 2016; 4 Jurnal Periode 2004-2017;
1 Skripsi Tahun 2014

Salah satu perusahaan teknologi yang sangat populer di Indonesia, yaitu PT. GO-JEK INDONESIA yang memiliki 17 produk dalam satu aplikasi GO-JEK. Salah satu produk yang sangat banyak digunakan oleh pengguna adalah layanan transportasi online jenis kendaraan roda empat atau yang familiar dikenal dengan GO-CAR. Pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, secara teori kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas layanan informasi dengan kepuasan pengguna layanan GO-CAR. Penelitian ini dilakukan pada sebuah Central Park Mall yang berlokasi di Jakarta Barat. Responden digunakan sebanyak 100 pengguna layanan GO-CAR. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode *mall intercept personal survei*, dengan cara wawancara personal dan didukung sebuah kuesioner atau angket sebagai panduan dan alat pengumpulan data dan menggali persepsi konsumen mengenai kualitas layanan informasi GO-CAR terhadap kepuasan. Dari hasil uji statistik yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil ($r = 0,671^{**}$; $p = 0,000$) yang menyatakan bahwa ada hubungan sangat signifikan antara kualitas layanan informasi dengan kepuasan pelanggan pengunjung Central Park Mall yang menggunakan layanan GO-CAR. Lalu dalam *model summary* diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,650, yang mengandung pengertian bahwa hubungan variable X (Kualitas Layanan Informasi) dengan variable Y (Kepuasan) adalah sebesar 65,0%, dan sedangkan sisanya 35,0% dipengaruhi oleh variable lain. Dengan demikian uji hipotesis antara kedua variabel adalah H_0 dinyatakan ditolak dan H_1 dinyatakan diterima.