

ABSTRAK

**PERBEDAAN KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA
TRANSPORTASI *ONLINE* “GOJEK” DITINJAU DARI JENIS KELAMIN**

Ayu Tri Rizki
Program Studi Psikologi

PT. Gojek Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang menyediakan layanan transportasi dan *lifestyle services*. “Gojek” memberikan layanan yang praktis dan cepat ditengah kemacetan Jakarta, dengan pemesanan yang mudah dan layanan yang dapat diandalkan. Pengguna jasa transportasi *online* “Gojek” pun beragam mulai dari remaja hingga dewasa, tidak hanya perempuan tetapi juga laki-laki. Perbedaan karakteristik laki-laki dan perempuan dapat menimbulkan persepsi yang berbeda mengenai kualitas layanan “Gojek” yang mengarah pada kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat perbedaan kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi *online* “Gojek” ditinjau dari jenis kelamin. Penelitian ini bersifat kuantitatif dan jenis penelitian komparatif dengan 100 responden penelitian. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *cluster sampling*. Alat ukur kepuasan pelanggan diukur menggunakan skala kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi dari kualitas pelayanan menurut Zeithaml & Bitner (2000) yang diadaptasi dari Prasetyo (2017) berjumlah 70 aitem valid dengan nilai reliabilitas 0,962. Hasil uji beda *t-test* memperoleh nilai $\text{sig.}(p) = 0,000$ ($p < 0,05$) yang artinya terdapat perbedaan kepuasan pelanggan pengguna laki-laki dan perempuan jasa transportasi *online* “Gojek”. Pengguna jasa transportasi *online* “Gojek” lebih banyak yang tidak puas terhadap layanan “Gojek” sebesar 54%. Terdapat hubungan antara kepuasan pelanggan dengan jenis kelamin, pengguna yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak yang tidak puas terhadap layanan “Gojek”. Sedangkan usia dan lamanya menggunakan “Gojek” tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan, pengguna yang berusia dewasa awal dan lebih dari 1 tahun menggunakan “Gojek” lebih banyak yang merasa tidak puas terhadap layanan “Gojek”.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, jenis kelamin, Gojek

ABSTRAK

**PERBEDAAN KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA
TRANSPORTASI ONLINE “GOJEK” DITINJAU DARI JENIS KELAMIN**

Ayu Tri Rizki
Program Studi Psikologi

PT. Gojek Indonesia is a company that provides transportation and lifestyle services. "Gojek" provides practical and fast services in the midst of Jakarta traffic jams, with easy ordering and reliable services. Users of the online transportation service "Gojek" also vary from teenagers to adults, not only women but also men. Different characteristics of men and women can lead to different perceptions about the quality of "Gojek" service that leads to customer satisfaction. This research aims to look at differences in customer satisfaction of users of online transportation services "Gojek" in terms of gender. This research is quantitative and comparative research type with 100 research respondents. The sampling technique in this research is cluster sampling. Measuring customer satisfaction is measured using a customer satisfaction scale based on dimensions of service quality according to Zeithaml & Bitner (2000) adapted from Prasetyo (2017) totaling 70 valid items with a reliability value of 0.962. The t-test different test results obtained a value of sig. (P) = 0,000 ($p < 0.05$) which means that there are differences in customer satisfaction of users of online transportation services "Gojek". "Gojek" online transportation service users are more dissatisfied with the "Gojek" service by 54%. There is a relationship between customer satisfaction with gender, more female users are dissatisfied with the "Gojek" service. While the age and duration of using "Gojek" has no relation with customer satisfaction, users who are early adulthood and more than 1 year using "Gojek" are more dissatisfied with the "Gojek" service.

Keywords: Customer satisfaction, gender, Gojek