

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji tiga faktor yaitu tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh driver Gojek, reputasi PT Gojek Indonesia sebagai perusahaan, dan dampak tingkat kualitas layanan tersebut terhadap reputasi tersebut. 99 peserta disurvei untuk penelitian ini, yang menggunakan metode penelitian kuantitatif melalui survei dan kuesioner. Peneliti menggunakan dua variabel dalam analisis ini: variabel kualitas layanan, yang meliputi indikator keandalan, kapabilitas, jaminan, empati, dan keberadaan; dan indikator penelitian untuk variabel tersebut. Strength, Originality, dan Excellence adalah tiga indikator penelitian yang menjadi variabel image. Studi menemukan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh driver gojek memiliki dampak yang cukup besar terhadap reputasi PT Gojek Indonesia. Ketika membandingkan $r\text{-hitung} = 0,696$ dengan $r\text{-tabel} = 0,195$ untuk $n = 99$, jelas bahwa $r\text{-hitung}$ jauh lebih tinggi. Karena $0,696 > 0,295$, hipotesis kita bahwa H_a benar dan H_o salah diterima. Selain itu, koefisien determinasi harus menghasilkan nilai sebesar 48,4 persen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Gojek

ABSTRACT

The purpose of this research is to examine three factors: the level of service quality provided by Gojek drivers, the reputation of PT Gojek Indonesia as a company, and the impact that level of service quality has on that reputation. 99 participants were polled for this study, which employs quantitative research methods via a survey and questionnaire. Researchers used two variables in this analysis: service quality variables, which included indicators for reliability, capability, assurance, empathy, and being; and research indicators for these variables. Strength, originality, and excellence are the three research indicators that serve as the image variables. The study found that the service quality provided by gojek drivers has a sizable impact on PT Gojek Indonesia's reputation. When comparing $r\text{-count} = 0.696$ to $r\text{-table} = 0.195$ for $n = 99$, it is clear that $r\text{-count}$ is significantly higher. Because $0.696 > 0.295$, our hypothesis that H_a is correct and that H_o is incorrect is accepted. In addition, the coefficient of determination should yield a value of 48.4 percent.

Keywords: *Service Quality, Corporate Image, Gojek*