

ABSTRAK

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN (*TANGIBLE, EMPATHY, RESPONSIVENESS, RELIABILITY, DAN ASSURANCE*)
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ANGKUTAN OJEK
ONLINE GO-JEK PADA MAHASISWA JURUSAN
ILMU PENGETAHUAN SOSIAL FAKULTAS
KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
TAHUN 2018**

Oleh
Hesti Lesmaya Sari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan (*Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability, dan Assurance*) terhadap Kepuasan Pelanggan Angkutan Ojek *Online* GO-JEK pada Mahasiswa Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung. Populasi pada penelitian ini yaitu Mahasiswa aktif jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung angkatan 2015. Sampel responden ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket (kuisisioner). Teknik analisis menggunakan regresi linier sederhana dan regresi linier multipel. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif verifikatif dengan menggunakan pendekatan *ex post facto* dan *survey*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dimensi kualitas pelayanan (*Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability, dan Assurance*) terhadap Kepuasan Pelanggan Angkutan Ojek *Online* GO-JEK pada Mahasiswa Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.

Kata Kunci: Bukti langsung (*tangible*), Empati (*Empathy*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan/*Reliability*, dan Jaminan/*Assurance*.