

**ANALISIS PENILAIAN KUALITAS LAYANAN DRIVER OJEK ONLINE  
MENURUT KONSUMEN DI KOTA PROBOLINGGO  
(Studi Kasus : PT. Gojek Indonesia)**

Nama Mahasiswa : Laksamana Caesar P.  
NIM : 15.541.0028  
Nama Dosen Pembimbing 1 : Yustina Suhandini S.T., M.T  
Nama Dosen Pembimbing 2 : Mustakim S.T., M.M., M.T.

**ABSTRAK**

Gojek memulai perjalanannya pada tahun 2010 dengan layanan pertama yang melalui *call-center*. Pada tahun tersebut aplikasi gojek belum banyak dikenal oleh warga Indonesia. Tahun 2016 gojek mulai populer dan dikenal. Penelitian ini ingin mengetahui lebih lanjut penilaian konsumen yang dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yang diberikan driver gojek. Kualitas layanan terdiri dari lima dimensi yaitu *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Populasinya adalah seluruh konsumen yang bertempat tinggal di kota Probolinggo dan pernah menggunakan layanan gojek dengan sampel penelitian sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode observasi, studi Pustaka, dan kuisioner. Metode analisa data yang digunakan yaitu analisa deskriptif kuantitatif dimana menggunakan tabulasi silang dan uji chi square. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa driver tidak membedakan dalam memberikan kualitas pelayanannya kepada konsumen di kota Probolinggo.

**Kata Kunci :** Gojek, Kualitas Layanan, Probolinggo, Tabulasi silang, Chi Square

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ASSESMENT ON ONLINE OJEK  
ACCORDING TO CONSUMER IN PROBOLINGGO CITY**

Student Name : Laksamana Caesar P.  
Identity Studen Number : 15.541.0028  
Supevisor 1 : Yustina Suhandini S.T., M.T  
Supervisor 2 : Mustakim S.T., M.M., M.T.

**ABSTRACT**

Gojek began his journey in 2010 with the first service through the call-center. The gojek application was not widely known in Indonesia that year. This wants to know more about the consumer assessment, as seen from the dimensions of quality services rendered by gojek's drivers. The quality of service consists of its five-dimensional *tangible*, realibility, responsiveness, assurance, and emphaty. The population is all consumers in the city of probolinggo and have used a gojek service with a sample of 100 respondents. The method of collecting data on the study uses observation methods, library studies, and questionnaires. The method of data analysis used is quantitative descriptive analysis where it uses cross-tabulation and chi square test. The results of this study indicate that the driver was not distinguished in quality of his service to the consumer in the city of probolinggo.

**Key Word:** Gojek, Service Quality, Probolinggo, Cross Tabulation, Chi Square