

RINGKASAN

Rima Suhesti, 2018, **Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Ojek Online (Go-Jek) Di Kota Probolinggo**, Dr. Hj.Siti Marwiyah., Msi, Erlinda Puspitasari. S. AP., M. AP, 82 hal.

Transportasi merupakan salah satu sarana yang sangat dibutuhkan di seluruh penjuru dunia. Seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, muncul beberapa inovasi di bidang transportasi, salah satu wujud inovasi tersebut adalah penggunaan aplikasi, biasa disebut dengan transportasi online. Go-Jek adalah salah satu alat transportasi yang mulai berkembang di Indonesia yang salah satunya di Kota Probolinggo. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan ojek online (Go-Jek) di Kota Probolinggo.

Penelitian dilakukan pada tahun 2018 dengan menggunakan metode penelitian statistik deskriptif. Metode penelitian analisis deskriptif kuantitatif digunakan untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas tentang berbagai hal yang diteliti melalui angka-angka perhitungan. Sedangkan lokasi dilakukan dengan *setting* penelitian di beberapa jalan Kota Probolinggo yang salah satunya titik *center* Go-Jek dan tempat-tempat umum yang banyak digunakan oleh para pengguna Go-Jek seperti di kampus, yang menjadikan penulis memilih dan menetapkan sebagai lokasi penelitian dan di tempat-tempat lain dimana mereka bisa ditemui.

Pengumpulan data dilakukan melalui tahap pembagian angket kepada 100 responden dari masyarakat Kota Probolinggo yang pernah menggunakan jasa aplikasi Go-Jek, teknik wawancara, dokumentasi, dan observasi. Sedangkan analisis teknik datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang tertera pada Kepmenpan No. 14 tahun 2017.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa masyarakat merasa kurang puas, dari kesembilan unsur indeks kepuasan masyarakat yang telah menggunakan jasa aplikasi Gojek di Kota Probolinggo memiliki rata-rata dengan jumlah unsur sebesar 67,25 atau masuk dalam mutu pelayanan “KB” kategori Kurang Baik.

Kata kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Pengguna, Go-Jek.

SUMMARY

Rima Suhesti, 2018, the Satisfaction Index of Online Ojek Service Users (Go-Jek) in Probolinggo City, Dr. Hj.Siti Marwiyah., Msi, Erlinda Puspitasari. S. AP., M. AP, 82 p.

Transportation is one of the most needed facilities in all corners of the world. Along with the times and technological advancements, there were several innovations in the field of transportation, one form of innovation was the use of applications, commonly referred to as online transportation. Go-Jek is one of the transportation tools that began to develop in Indonesia, one of which is in the city of Probolinggo. The purpose of this research is to find out how much the Community Satisfaction Index is used for online motorcycle taxi services (Go-Jek) in the city of Probolinggo.

The study was conducted in 2018 using quantitative descriptive research methods. Quantitative descriptive analysis research methods are used to get a broader picture of the various things examined through calculation figures. Whereas the location was carried out with the research setting in several streets of Probolinggo City, one of which was the Go-Jek center point and public places that were widely used by Go-Jek users such as on campus, which made the authors choose and set as research locations and in places other where they can be found.

Data collection was carried out through the questionnaire distribution to 100 respondents from the people of Probolinggo City who had used the Go-Jek application service, interview techniques, documentation, and observation. While the data analysis technique is carried out by using the Community Satisfaction Index (IKM) value stated on Kepmenpan No. 14 of 2017.

The results of the study concluded that the community felt less satisfied, from the nine elements of the community satisfaction index that had used the Gojek application service in Probolinggo City had an average number of elements of 67.25 or included in the service of "KB" service in the Poor category.

Keywords: Community Satisfaction Index, Users, Go-Jek.