

**KEPUASAN LAYANAN JASA GOFOOD OLEH GOJEK  
PADA MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI FKIP  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA**

**SKRIPSI**

**OLEH  
YULIA ELSA APRIANTI  
NIM F1031181030**



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU ILMU SOSIAL  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
PONTIANAK  
2022**

**KEPUASAN LAYANAN JASA GOFOOD OLEH GOJEK  
PADA MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI FKIP  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Tanjungpura Sebagai Syarat dalam menyelesaikan  
program Sarjana pada program studi Pendidikan Ekonomi

OLEH  
YULIA ELSA APRIANTI  
NIM F1031181030



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU-ILMU SOSIAL  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
PONTIANAK  
2022**

**KEPUASAN LAYANAN JASA GOFOOD OLEH GOJEK PADA  
MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI FKIP  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA**

YULIA ELSA APRIANTI  
NIM F1031181030

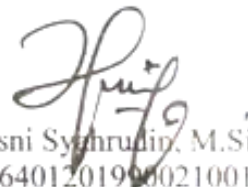
Disetujui

Pembimbing I



Dr. Achmadi, M.Si  
NIP 196611271992031001

Pembimbing II



Dr. Husni Syahrudin, M.Si  
NIP 196401201990021001

Disahkan  
Dekan,



Dr. Ahmad Yani T, M.Pd  
NIP 196604011991021001

Lulus tanggal: 15 Desember 2022

**KEPUASAN LAYANAN JASA GOFOOD OLEH GOJEK PADA  
MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI FKIP  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA**

YULIA ELSA APRIANTI  
NIM F1031181030

Disetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Achmadi, M.Si  
NIP 196611271992031001



Dr. Husni Syahrudin, M.Si  
NIP 196401201990021001

Penguji I

Penguji II

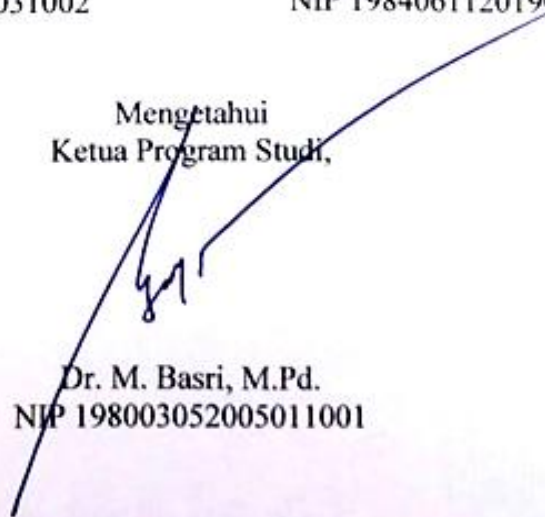


Prof. Dr. Mashudi, M.Pd  
NIP 195609101987031002



Dr. Syamsuri, S.Pd., M.Si.  
NIP 198406112019031013

Mengetahui  
Ketua Program Studi,



Dr. M. Basri, M.Pd.  
NIP 198003052005011001

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Yulia Elsa Aprianti

NIM : F1031181030

Jurusan/ Prodi : Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial/Pendidikan Ekonomi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi/tesis ini hasil jiplakan saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pontianak, 24 April 2022  
Yang membuat pernyataan



Yulia Elsa Aprianti  
NIM F1031181030

## ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui Kepuasan Layanan Jasa GoFood oleh Gojek pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Tanjungpura dengan bentuk pendekatan kualitatif studi kasus. Sumber data yang didapat dalam penelitian ini terdiri dari 10 orang dengan 3 golongan yaitu, mahasiswa 6, *driver* gojek 2 orang dan mitra Gojek 2 orang. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu wawancara dan dokumentasi. Adapun hasil penelitian pada mahasiswa Pendidikan Ekonomi menunjukan bahwa kepuasan terhadap layanan Gojek, jenis layanan *GoFood* dari segi kehandalan yaitu sering membeli dan menggunakan produk layanan yang akurat dan sesuai dengan kebutuhannya, dari segi cepat tanggap (*responsivess*) adanya bentuk kepuasan yaitu berupa respon cepat yang dirasakan berupa balasan ketika gojek memiliki pertanyaan kontak langsung melalui telepon atau forum *chat*, dari segi empati (*emphaty*) adanya bentuk kepuasan berupa kepedulian, memberikan perhatian yang lebih pribadi kepada pelanggan, dari segi bukti fisik (*tangible*) adanya kepuasan berupa penilaian terhadap penampakan fisik, peralatan yang digunakan, kebersihan dan kerapian media komunikasi.

**Kata Kunci:** Kepuasan Layanan Jasa Gofood, Gojek, Mahasiswa Pendidikan Ekonomi

## **HALAMAN MOTO**

“Kita sama sama mempunyai garis start yang sama, tetapi proseslah yang membedakan kita dengan yang lain, apabila kita tidak bisa berlari maka berjalanlah, apabila kita tidak bisa berjalan maka merangkalah, apabila kita tidak bisa merangka maka merayaplah, apabila kita tidak bisa merayap maka bergulinglah sampai garis finish, dengan begitu kita menjumpai makna sesungguhnya dari sebuah perjuangan”

-Yulia Elsa Aprianti-

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sepanjang perjuangan dalam menulis hingga menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu peneliti mempersembahkan skripsi ini kepada :

Kedua orang tua saya yang memberikan kasih sayang yang sangat luar biasa serta selalu mendoakan dan memotivasi dalam segala hal baik. Kemudian kepada saudara kandung kedua abang, kakak dan adik serta keluarga besar baik yang mendukung secara langsung maupun lewat doa hingga saat ini.

Teman-teman seperjuangan semasa perkuliahan Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Tanjungpura yang selalu memberikan semangat.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat karunia-Nya peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Kepuasan Layanan Jasa GoFood Oleh Gojek Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Tanjungpura”**.

Skripsi ini disusun untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan (S1) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Ilmu Ilmu Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Tanjungpura Pontianak. Adapun dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa tidak mungkin bisa terwujud tanpa adanya bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Achmadi, M.Si sebagai Dosen pembimbing pertama yang telah memberikan arahan, bimbingan serta dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Husni Syahrudin, M.Si sebagai Dosen pembimbing kedua yang telah memberikan arahan, bimbingan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Muhammad Basri, M.Pd selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tanjungpura.
4. Ibu Dr. Maria Ulfa, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Ilmu Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tanjungpura.
5. Bapak Dr. H. Ahmad Yani T, M.Pd selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tanjungpura.

6. Dr. Witarsa, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tanjungpura.
7. Bapak, Ibu Dosen dan staf administrasi Akademik Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tanjungpura yang telah banyak memberikan ilmu dan bantuan perkuliahan.
8. Comdev & Outreaching serta Dirjen Belmawa Kemenristedikti yang telah memberikan Beasiswa Parsial (biaya hidup) kepada peneliti.
9. Orang tua, abang, kakak adik serta keluarga yang telah memberikan doa, motivasi dan bantuan berupa dukungan materil selama perkuliahan berlangsung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh rasa tanggung jawab.
10. Kepada teman teman mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2018 dan teman teman Holahup yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi dan doa.
11. Kepada teman Nail Art yang selalu memotivasi dan menemani bergadang untuk mengerjakan skripsi.
12. Kepada salah satu teman yang sangat sangat membantu dari awal proses skripsian hingga pada saat ini bersama sama mau memberikan waktu, berupa tenaga, pemikiran, motivasi, fasilitas dan lain sebagainya.
13. Semua pihak yang telah membantu dalam penelitian hingga penyusunan skripsi .

14. Yang terakhir kepada diriku sendiri terimakasih telah berjuang selama dalam penulisan skripsi ini.

Peneliti menyadari terdapat banyak kekurangan didalam penulisan ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak untuk memperbaiki ini.

Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat menjadi ilmu baru dan bermanfaat bagi semua pihak.

Pontianak, 7 April 2022

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yulia Elsa Aprianti'.

Yulia Elsa Aprianti

NIM. F1031181030

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	vi
HALAMAN MOTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Hasil Penelitian .....	7
E. Definisi Operasional.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	11
A. Kepuasan Layanan .....	11
B. Layanan Jasa Gojek.....	18
C. Penelitian yang Relevan .....	22

BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Jenis dan Metode Penelitian.....	27
B. Kehadiran Peneliti.....	27
C. Lokasi Penelitian.....	28
D. Informan Penelitian.....	28
E. Sumber Data.....	29
F. Teknik Pengumpulan Data.....	30
G. Instrumen Pengumpulan Data.....	31
H. Analisis Data.....	32
I. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Hasil Penelitian.....	36
B. Pembahasan.....	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	56

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Jenis Layanan yang Terdapat Pada Aplikasi Gojek.....	2
--	---

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Diagram penggunaan layanan jasa Gojek mahasiswa Pendidikan

Ekonomi.....3

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kisi-Kisi Wawancara.....	56
Lampiran 2. Protokol Wawancara Naratif.....	57
Lampiran 3. Transkrip Wawancara.....	61
Lampiran 4. Dokumentasi 29 Populasi menggunakan GoFood.....	84
Lampiran 5. Dokumentasi Wawancara.....	92
Lampiran 6. Surat Keputusan Pembimbing Peyusunan Skirpsi.....	98
Lampiran 7. Surat Keputusan Tim Riview Artikel.....	99
Lampiran 8. Surat Bantuan Riset.....	100
Lampiran 9. Surat Tugas.....	101



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi serta internet yang sangat pesat menjadikan kebutuhan manusia meningkat, banyak kemudahan-kemudahan yang ditawarkan diinternet salah satunya yaitu di bidang transportasi darat iyalah ojek dimana banyak perusahaan-perusahaan yang mengembangkan ide-ide kreatif mereka menciptakan jenis usaha yang modern dengan cara membuat sebuah aplikasi untuk memudahkan dan memfasilitasi para konsumen dalam mobilitas mereka seperti ojek online.

Kota Pontianak merupakan salah satu kota yang menyediakan jasa aplikasi ojek online, dan merupakan salah satu yang banyak diminati oleh masyarakat umum maupun mahasiswa dan pelajar kota Pontianak. Ada beberapa jenis ojek online yang ada di kota Pontianak yaitu seperti Gojek, Grab, dan yang terbaru iyalah Maxim. Dari ketiga aplikasi diatas dan berdasarkan pengamatan peneliti yang telah melakukan prariset kepada mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Tanjungpura yang dilaksanakan pada bulan desember 2021 maka peneliti memfokuskan pada aplikasi Gojek.

Gojek merupakan aplikasi karya anak bangsa didirikan di Jakarta pada tahun 2010 oleh Nadiem Makarim. Saat ini Gojek telah beroperasi di 167

kota dan wilayah di Indonesia (Wikipedia, 2022). Gojek menyediakan berbagai macam layanan yang di tawarkan kepada konsumen.

Berikut adalah bentuk layanan yang di tawarkan dari aplikasi gojek.

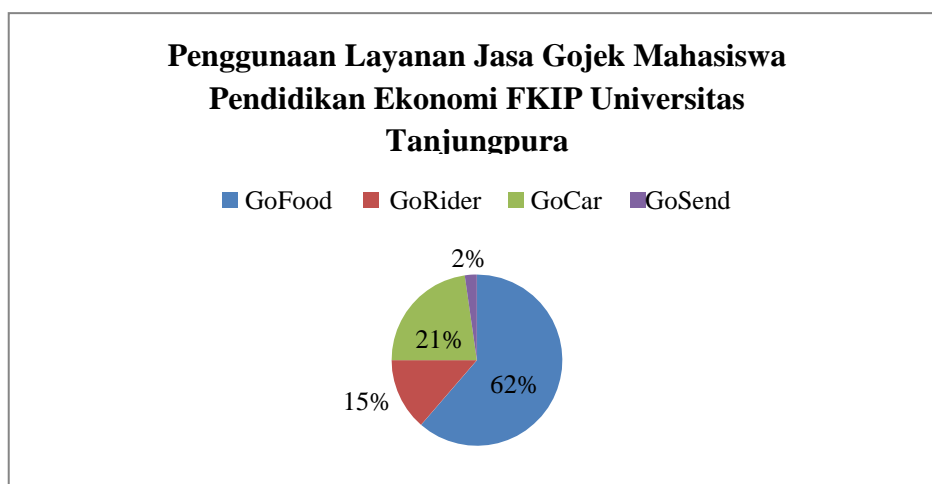
**Tabel 1.1 Jenis Layanan yang Terdapat Pada Aplikasi Gojek**

<i>Loyalty</i>	<i>GoClub</i>	Program Loyalitas gojek
<i>Covid-19 Resource</i>	<i>Check in</i>	Cek <i>in</i> ketempat umum pakai Peduli Lindungi
<i>Food delivery and shopping</i>	<i>GoFood</i>	Solusi semua yang ingin dimakan
	<i>GoMart</i>	Jajan, belanja harian dan Bulanan
	<i>GoShop</i>	Solusi waktu malas belanja
	<i>GoMall</i>	Seperti berbelanja dimall, tapi <i>online</i>
<i>Transport and Logistics</i>	<i>GoRider</i>	Ojek <i>online</i> original
	<i>GoCar</i>	Pesan mobil untuk berpergian
	<i>GoSend</i>	Kirim barang tidak lama
	<i>GoBluebird</i>	Berpergian dengan taksi <i>legendaries</i>
	<i>GoBox</i>	Cara ringan memindahkan barang
	<i>GoTransit</i>	Untuk memberitahu harus naik apa
	<i>GoPulsa</i>	Konter pulsa 24 jam
<i>Payments</i>	<i>GoNearby</i>	Pilihan terdekat untuk jajan pakai GoPay
	GoTagihan	Bayar tagihan tanpa ribet
	<i>GoGive</i>	Untuk donasi dan zakat
	<i>GoSure</i>	Proteksi kesehatan, kendaraan dan ponsel
	<i>GoInvestasi</i>	Solusi investasi cerdas dantidak ribet

<i>Daily Needs</i>	<i>GoFitness</i>	Pilihan kelas olahraga apasaja biar sehat
	<i>GoService</i>	Layanan anti repot yangkamu butuhkan
<i>News and Entertainment</i>	<i>GoTik</i>	Beli tiket nonton tidak antri
	<i>GoPlay</i>	Nonton tayangan eksklusifdari GoPlay
	<i>GoNews</i>	Berita baru tiap hari
	<i>GoGames</i>	Portalnya anak gamers
<i>Enivironmental Products</i>	<i>GoGreener</i>	Lindungi planet dengan Gojek

Sumber. Aplikasi Gojek 2021

Dari banyaknya jenis layanan yang ditawarkan oleh Gojek tersebut, yang paling banyak dan sering digunakan oleh mahasiswa Pendidikan Ekonmi FKIP Universitas Tanjungpura adalah layanan *GoFood*, dimana sekitar 62% atau 29 orang mahasiswa perwakilan tiga anggkatan yaitu 2018, 2019 dan 2020 menggunakan layanan jasa *GoFood* diplikasi gojek pada hasil pra riset yang peneliti lakukan dilampirkan pada diagram berikut ini.



**Gambar 1.1** Penggunaan Layanan Jasa Gojek Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Tanjungpura

Sumber. Data Olahan Peneliti 2022

Dalam sebuah perusahaan terutama bergerak dibidang jasa hal utama terpenting adalah mengutamakan kepuasan pelayanan atas jasa yang perusahaan tawarkan.

Nurhadi (2016) menjelaskan bahwa secara *etimologis*, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani, *service* atau jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Begitu pula dengan Rusydi (2017) pelayanan (*service*) suatu usaha membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang atau orang lain, terhadap kita yang membentuk suatu keterikatan hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Layanan seringkali mejadi tolak ukur sebuah keberhasilan dari suatu jenis jasa, layanan tersebut juga haruslah memiliki kualitas agar mendapatkan kepuasan dari pengguna jasa. Begitu juga dengan jasa Gojek pastinya memiliki tujuan untuk mengejar bagaimana kepuasan dari layanan yang mereka berikan. Dimana penelitian ini, peneliti berfokus untuk mengetahui tentang kepuasan layanan jasa Gojek, pada jenis layanan jasa *GoFood*.

Adapun pada jenis layanan *GoFood* ini tidak terlepas dari adanya kendala, pada pemesanan makanan terdapat proses pencarian driver, dimana tidak semua pelanggan bisa langsung mendapatkan driver pastinya ada proses menunggu dan pengulangan pencarian, pada proses

pengantaran makanan terdapat selisih waktu pada kenyataan dengan estimasi yang tertera pada aplikasi, dimana dijumpai ketidaksesuaian atau melebihi estimasi yang ada dan terdapat perbedaan antara makanan yang datang dengan gambar menu yang tertera pada aplikasi.

Berdasarkan permasalahan atau kendala yang diuraikan diatas maka pada penelitian ini peneliti berniat melakukan pengamatan bagaimana kepuasan layanan jasa *GoFood* oleh Gojek pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Tanjungpura dengan menggunakan indikator dari pendapat Philip Kotler.

Adapun menurut Philip Kotler (dalam Irdhayanti & Firayanti 2019) kualitas layanan haruslah memenuhi beberapa indikator yaitu, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati).

Indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu terdiri dari *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *empathy* (empati).

Oleh karena itu berdasarkan uraian diatas, maka peneliti berniat melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana kepuasan layanan jasa Gojek pada mahasiswa dengan judul Kepuasan Layanan Jasa *GoFood* Oleh Gojek Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Tanjungpura.

## B. Fokus Penelitian

Dari uraian latar belakang diatas, maka fokus penelitian ini adalah “Kepuasan Layanan Jasa GoFood Oleh Gojek Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Tanjungpura”. Untuk memperjelas permasalahan dalam penelitian ini maka peneliti merumuskan permasalahan ke dalam sub sub fokus penelitian yaitu sebagai berikut.

1. Bagaimana kepuasan layanan jasa Gojek jenis layanan *GoFood* pada mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Tanjungpura dilihat dari segi kehandalan (*realiblity*)? kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan akurat dan dapat diandalkan.
2. Bagaimana kepuasan layanan jasa Gojek jenis layanan *GoFood* pada mahasiswa Penddidikan Ekonomi FKIP universitas Tanjungpura dilihat dari segi cepat tanggap (*responsivess*)? apa yang disediakan perusahaan untuk melayani pelanggan, memberikan pelayanan dengan cepat dan sigap dalam pelayanan, memproses transaksi serta menangani keluhan pelanggan.
3. Bagaimana kepuasan layanan jasa Gojek jenis layanan *GoFood* pada mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Univeritas Tanjungpura dilihat dari segi empati (*emphaty*)? bentuk kepedulian memberikan perhatian lebih secara pribadi kepada pelanggan.
4. Bagaimana kepuasan layanan jasa Gojek jenis layanan *GoFood* pada mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Univeritas Tanjungpura dilihat dari segi bukti fisik (*tangible*)? penampakan fisik dari jasa perusahaan,

seperti penampakan sarana fisik, peralatan, personel, kebersihan, kerapian dan media komunikasi.

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan sub masalah yang telah di rumuskan oleh peneliti diatas adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Kepuasan layanan jasa Gojek jenis layanan *GoFood* pada mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Tanjungpura dilihat dari segi kehandalan (realiblity).
2. Kepuasan layanan jasa Gojek jenis layanan *GoFood* pada mahasiswa Penddidikan Ekonomi FKIP universitas Tanjungpura dilihat dari segi cepat tanggap (responsivess).
3. Kepuasan layanan jasa Gojek jenis layanan *GoFood* pada mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Univeritas Tanjungpura dilihat dari segi empati (emphaty).
4. Kepuasan layanan jasa Gojek jenis layanan *GoFood* pada mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Univeritas Tanjungpura dilihat dari segibukti fisik (tangible).

### **D. Manfaat Hasil Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang kepuasan layanan jasa gojek pada mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Tanjungpura. Serta dari hasil penelitian ini bisa menjadi sumber refrensi dan masukan bagi penelitian selanjutnya.

## **2. Manfaat Praktis**

### **a. Bagi Peneliti**

Dari penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan dan menambah wawasan serta pengetahuan yang telah di dapat selama berada dibangku perkuliahan serta untuk mendapatkan salah satu persyaratan gelar sarjana strata satu (S1) di FKIP Universitas Tanjungpura Pontianak.

### **b. Bagi Mahasiswa**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan informasi bagi mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Tanjungpura untuk menggunakan dan memanfaatkan aplikasi Gojek terkhusus layanan jasa *GoFood* dengan baik dan benar serta dapat memberikan gambaran dan motivasi tentang peluang usaha teknologi berbasis bisnis dibidang jasa (*on demand service*).

### **c. Bagi Perguruan Tinggi**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya dalam penyusunan tugas akhir.

## **E. Definisi Operasional**

Untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis penelitian dan menghindari kesalahpahaman mengartikan istilah-istilah yang digunakan



dalam penelitian ini dan memperjelas dari tujuan penelitian, maka perlu adanya definisi operasional dari peneliti.

Definisi operasional dalam penelitian ini dengan berdasarkan tujuan dan masalah yang diteliti sebagai berikut:

## **1. Kepuasan Layanan**

### **a. Pengertian Kepuasan Layanan**

Kepuasan layanan merupakan suatu bentuk perasaan berupa kesenangan maupun kekecewaan terhadap apa yang dirasakan setelah melakukan suatu atas dasar kebutuhan atau keinginan yang berupa produk maupun jasa. Apabila layanan yang diberikan baik, maka sudah terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk atau menggunakan jasa tersebut merasa puas, begitu pula sebaliknya.

### **b. Bentuk Bentuk Kepuasan Layanan Jasa**

Adapun bentuk kepuasan layanan yaitu selalu membeli produk maupun jasa, dapat merekomendasikan kepada orang lain, dan terpenuhinya harapan pelanggan setelah melaksanakan pembelian produk maupun jasa. Untuk memahami apakah pelanggan puas dengan suatu produk atau layanan, pengukuran dapat dilakukan melalui cara berikut.

a) Mengetahui adanya faktor pendorong

b) Melakukan pengukuran

## 2. Layanan Jasa *GoFood* Oleh Gojek

### a. Definisi Gojek

Gojek merupakan perusahaan bersekala besar yang bergerak dalam bidang layanan jasa transportasi berbasis online, Gojek juga merupakan perusahaan berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi darat aplikasi diciptakan untuk mempermudah dan membantu dalam aktivitas sehari-hari, layanan jasa yang ditawarkan gojek terdiri dari berbagai macam layanan.

### b. Layanan Jasa Yang Ditawarkan Oleh Perusahaan Gojek

Layanan Gojek terdiri dari 27 layanan produk jasa, tidak hanya itu Gojek juga memiliki banyak promo dari masing-masing produk layanan jasanya untuk menarik perhatian pelanggan yang setia menggunakan jasanya. Gojek menjadi solusi terdepan untuk transportasi barang, pemesanan makanan, belanja dan bepergian ditengah kemacetan maupun hambatan lainnya.

### c. Definisi *GoFood*

Penelitian ini difokuskan pada layanan *GoFood* yaitu layanan jasa Gojek yang melayani pesan antar makanan *delivery* kepada pelanggan. Dipilihnya layanan *GoFood* karena layanan yang paling banyak diminati oleh masyarakat pada saat ini. Dimana *GoFood* tercipta dari kerjasama pihak Gojek dengan pedagang usaha mikro kecil menengah (UMKM), restoran, dan pemilik usaha makanan lainnya sehingga dapat membantu perekonomian usaha mereka.