

ABSTRACT
SURABAYA COLLEGE STUDENT OPINION ON GOJEK SERVICE

By: Lukman Aldiansyah Alief
12.05.311.00078
(Advisor: Dewi Quraisyin, S.Pd.I.,M.Si)

The purpose of this study is caused by the spreading news about GOJEK in the media, especially television and online media. But, the massive publicity in the media is not followed with positive news, moreover to negative news. Many conflicts that occur due to the lack of regulation that is appropriate to the problem of online “ojek” or motorcycle taxi in Indonesia. Some support the operation of GOJEK and the other kind of this in Indonesia, on the other hand there is also a counter with their GOJEK and the others. This is the one which will be appointed by the researchers, the public opinion regarding issues related to transportation services of GOJEK, especially in Surabaya.

This study is done by using descriptive qualitative technique to determine the number of respondents using the Slovin formula. All of collected questionnaires data will be analyzed and tested using product moment validity and reliability test of Cronbach's Alpha. This research is also supported using SPSS program version 18 (PASW Statistics 18). After obtaining the data, the researchers describe the results in detail using cross tabulation analysis (Crosstab).

The results of this study concluded that people in Surabaya satisfied with the quality of services which is performed by GOJEK and also more likely to use GOJEK in a futher time. Due to the number of cases and relevant events in online-based motorcycle taxi, the majority of people in Surabaya support government efforts to fix the regulatory / license to GOJEK transport services and the others not only to operate legally but also have a strong rule in Indonesia in order to avoid the outmode and minimize conflicts.

Keywords: Public Opinion, Quality of Service, GOJEK, Customer Satisfaction.

ABSTRAK
OPINI MAHASISWA PTN DI SURABAYA TERHADAP PELAYANAN JASA
TRANSPORTASI GOJEK

Oleh:
Lukman Aldiansyah Alief
12.05.311.00078
(Dosen Pembimbing: Dewi Quraisyin, S.Pd.I.,M.Si)

Tujuan penelitian ini dilatar belakangi oleh maraknya pemberitaan tentang GOJEK di media massa, khususnya televisi dan media massa online. Namun pemberitaan yang masif di media tidak sejalan dengan pemberitaan yang positif, melainkan lebih banyak kepada pemberitaan bersifat negatif. Banyak konflik yang terjadi dikarenakan belum adanya regulasi yang tepat untuk mengatasi masalah ojek online di Indonesia. Beberapa pihak mendukung beroperasinya GOJEK dan sejenisnya di Indonesia, di sisi yang lain terdapat kontra dengan adanya GOJEK dan sejenisnya. Hal ini lah yang akan diangkat oleh peneliti, yakni isu terkait opini publik mengenai jasa transportasi GOJEK, khususnya di Surabaya.

Penelitian ini dirancang menggunakan teknik kualitatif deskriptif dengan penentuan jumlah responden menggunakan rumus Slovin. Data dari hasil pengumpulan kuesioner nantinya dianalisis dan di uji menggunakan uji validitas *product moment* dan uji reliabilitas *Alpha cronbach's*. Setelah itu data dianalisis lebih lanjut menggunakan program analisis data yaitu SPSS versi 18 (PASW Statistics 18). Setelah data olahan didapat, peneliti mendeskripsikan hasilnya dengan terperinci dengan menggunakan analisis tabulasi silang (*Crosstab*).

Hasil dari penelitian ini disimpulkan bahwa masyarakat Surabaya puas dengan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh GOJEK dan memiliki kemungkinan yang besar untuk menggunakan GOJEK kembali. Banyaknya kasus dan kejadian terkait ojek online berbasis aplikasi ini, mayoritas masyarakat Surabaya mendukung upaya pemerintah membenahi peraturan/ijin terhadap jasa transportasi GOJEK dan sejenisnya supaya dapat beroperasi legal dan memiliki aturan yang kuat di Indonesia demi mencapai ketertinggalan akan kemajuan jaman dan meminimalisir konflik.

Kata Kunci: Opini Publik, Kualitas Pelayanan, GOJEK, Kepuasan Pelanggan.