

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Yang Menggunakan Transportasi Go-Jek Di Universitas Putra Indonesia Yptk Padang). Metode pengumpulan data melalui survei dan mengedarkan kuisisioner, dengan sampel 98 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis korelasi dan regresi linear berganda menggunakan SPSS 21.

Hasil penelitian yang didapatkan berdasarkan Uji Parsial (Uji t) diperoleh Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan..

Kontribusi *Reliability, Assurance, Tangibility, Empathy, Responsiveness* terhadap variabel *dependen* Kepuasan Pelanggan adalah sebesar 85,7%. Sedangkan sisanya adalah sebesar 14,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci : *Reliability, Assurance, Tangibility, Empathy, Responsiveness, Kepuasan Pelanggan*