

ABSTRAK

Ahmad Rahmadhani. 2018. *Persepsi Konsumen terhadap Pelayanan Driver Gojek di Banjarmasin.* Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing: (I) Drs. H. M. Amin, MA (II) Pati Matu Jahra, S. Ag., M.Si.

Kata Kunci: Persepsi Konsumen, Pelayanan *Driver Gojek*

Penelitian ini dilatarbelakangi munculnya fenomena bisnis jasa baru, yaitu jasa ojek online dengan subjek penelitian yaitu perusahaan Gojek yang beroperasi di Banjarmasin dengan fokus permasalahan mengetahui persepsi konsumen terhadap pelayanan driver gojek di Banjarmasin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi konsumen yang meliputi variabel Jaminan (X_1) dan Empati (X_2), yang berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap pelayanan (Y) driver *Gojek* di Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Pengumpulan data dengan metode kuesioner berjumlah 100 responden yang menggunakan jasa layanan Gojek dengan teknik *simple random sampling*. Analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan *software SPSS 22 for windows*. Tahapan pengujian yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis koefisien determinasi, uji F dan uji T.

Berdasarkan hasil penelitian variabel Jaminan (X_1) dan Empati (X_2), berpengaruh secara simultan terhadap persepsi konsumen terhadap Pelayanan Driver Gojek. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik Fhitung sebesar 24,784 lebih besar dari nilai Ftabel 3,090 ($24,784 > 3,090$) dan nilai signifikansi sebesar 0,000. yang mana nilai α lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Secara parsial variabel Jaminan(X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi konsumen karena nilai t hitung sebesar 1,035 lebih kecil dari t tabel dengan nilai 1,985 dan nilai signifikan sebesar 0,303 lebih besar dari 0,05 ($0,303 > 0,05$) Sedangkan variabel Empati (X_2) berpengaruh signifikan terhadap persepsi Konsumen, hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung sebesar 2,638 lebih besar dari t tabel 1,985 dan nilai signifikan sebesar 0,010 lebih kecil dari 0,05 ($0,010 < 0,05$)