

## ABSTRAK

**Hariadi. 2024.** *Analisis Kepuasan Konsumen Transportasi Online (Studi pada Maxim Dan Gojek Banjarmasin). Skripsi, Progran Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Pembimbing: Fahrudin, S.AB, M.E.*

**Kata Kunci:** Analisis Kepuasan Konsumen Transportasi Online, Maxim dan Gojek

Masalah dalam penelitian ini adalah Analisis kepuasan konsumen transportasi online Maxim dan Gojek di Banjarmasin. Di latar belakangi kurang berminat konsumen terhadap pelayanan transportasi online Maxim dan Gojek. Tujuan penelitan ini untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pelayanan transportasi online Maxim dan Gojek terhadap Tingkat kepuasan konsumen di Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan karena memerlukan data yang digali secara langsung dari sumber datanya. Pendekatan penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dan data yang dikumpulkan berasal dari wawancara dan dokumen-dokumen yang mendukung temuan penelitian. Data diolah dengan menggunakan teknik editing dan deskripsi sehingga menghasilkan sebuah kesimpulan.

Penelitian ini menghasilkan gambaran mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan transportasi Maxim dan Gojek, ojek online adalah salah satu transportasi yang diminati semua kalangan yang berasal dari beragam umur dan Pendidikan terakhir. Beberapa aspek di transportasi Maxim dan Gojek memiliki kinerja yang baik dan dianggap penting, antara lain: pengemudi memiliki SIM dan STNK, pengemudi memakai helm SNI, identitas pengemudi jelas, pengemudi sehat secara fisik dan mental, pengemudi mematuhi peraturan lalu lintas selama dijalan, kendaraan tidak mengalami masalah saat beroperasi, kendaraan menggunakan kaca spion, lampu depan dan lampu sen yang layak dipakai, aplikasi mudah digunakan dan memiliki banyak layanan, dan jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut. Beberapa aspek kendala transportasi Maxim dan Gojek memiliki kinerja yang berguna tapi kurang dimanfaatkan oleh konsumen, yaitu: tersedianya helm, masker, jas hujan, penutup kepala, biaya lebih murah daripada transportasi lainnya, tersedia layanan pengaduan penumpang, tersedia layanan asuransi, dan pemesanan layanan hanya dapat diakses melalui aplikasi.