ABSTRAK

Rema Sandyana. NIM. 3402190325. Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gojek Online (Studi Kasus pada Pengguna Gojek di Kecamatan Ciamis). Di bawah bimbingan Bapak Dr. H. Mochamad Azis Basari, S.Sos., M.Si., (Pembimbing I) dan Bapak Faizal Haris Eko Prabowo, S.E. M.M. (Pembimbing II).

Kepuasan pelanggan merupakan situasi yang ditunjukkan oleh pelanggan ketika pelanggan menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu jasa dengan harapan-harapannya. Namun demikian berdasarkan hasil observasi awal yang penulis lakukan pada Pengguna Gojek di Kecamatan Ciamis diketahui bahwa terdapat permasalahan-permasalahan mengenai kepuasan pelanggan. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya keluhan dari konsumen mengenai lamanya proses transaksi atau pengiriman pesanan ketika konsumen memesan Gofood. Permasalahan lain yaitu sering terjadinya gangguan sistem ketika konsumen ingin melakukan pembayaran secara elektronik seperti penggunaan Gopay. Permasalahan tersebut diduga diakibatkan oleh belum optimalnya pelaksanaan bauran pemasaran yang dilakukan oleh pihak perusahaan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana bauran pemasaran pada Gojek di Kecamatan Ciamis?; Bagaimana kepuasan pelanggan pada pengguna Gojek di Kecamatan Ciamis?; Bagaimana pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna Gojek di Kecamatan Ciamis?. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis: Bauran pemasaran pada Gojek di Kecamatan Ciamis; Kepuasan pelanggan pada pengguna Gojek di Kecamatan Ciamis; Pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna Gojek di Kecamatan Ciamis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey *explanatory* dengan pendekatan data kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Ciamis yaitu sebanyak 103.278 orang, sampel yang dipilih adalah sebanyak 100 orang. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik yaitu studi kepustakaan, studi lapangan dan penyebaran angket. Dari hasil penelitian, dapat ditarik suatu simpulan sebagai berikut: Pelaksanaan bauran pemasaran pada aplikasi Gojek di Kecamatan Ciamis selama ini sudah sangat baik karena telah sesuai dengan indikator dalam penelitian ini yang meliputi kualitas, penetapan harga, saluran distribusi dan periklanan yang menunjukkan sudah sangat baik; Kepuasan pelanggan pada pengguna Gojek di Kecamatan Ciamis selama ini sangat tinggi karena telah sesuai dengan indikator dalam penelitian ini yang meliputi kesesuaian harapan, terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk dan kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer satisfaction*) yang menunjukkan sangat tinggi; Terdapat pengaruh positif dan signifikan bauran pemasaran terhadap kepuasan pelanggan pada Pengguna Gojek di Kecamatan Ciamis. Artinya jika bauran pemasaran sudah baik maka kepuasan pelanggan akan meningkat.

Kata Kunci: Bauran Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan