

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang mampu memberikan dampak yang besar terhadap berbagai bidang, satu diantaranya yaitu pada bidang pemasaran khususnya pada penyedia layanan transportasi. Gojek adalah aplikasi berbasis teknologi transportasi umum yang menyediakan layanan seperti GoRide, GoCar, GoMart, GoBox dan masih banyak lagi. GoRide yang merupakan salah satu layanan transportasi milik Gojek menyediakan layanan pemesanan kendaraan roda dua secara *online* untuk memudahkan perjalanan individu dalam kota. Persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan GoRide berkontribusi besar terhadap penilaian keseluruhan kualitas layanan ini. Tujuan Tugas Akhir ini yaitu mengetahui dan mendeskripsikan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan Gojek di Kota Madiun. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner dan dokumentasi serta pengolahan data dengan *Microsoft Excel* dan *SPSS 25*. Pengukuran indikator menggunakan *skala likert* dengan empat skala. Teknik pengolahan data menggunakan tabulasi data, menghitung rata-rata, menghitung skala pengukuran kualitas dan mendeskripsikan sesuai indikator pengukuran. Indikator daya tanggap seperti memberikan pesan ketika sampai titik penjemputan dan merespon cepat permintaan pelanggan mendapatkan persentase tertinggi sebesar 82%. Namun ada beberapa subindikator yang masih perlu diperbaiki lebih lanjut, terutama dalam hal ketepatan waktu sampai, taat pada peraturan lalu lintas, perhatian pada kebutuhan pelanggan dan kualitas kendaraan serta atribut yang digunakan oleh *driver* untuk meningkatkan persepsi konsumen yang lebih baik tentang kualitas pelayanan GoRide.

Kata kunci : *persepsi konsumen, kualitas pelayanan, Gojek*