

ABSTRAK

Leni Pratiwi Hakim. 221002078. “Analisis *Customer Satisfaction Index* Layanan Aplikasi Gojek pada Konsumen Muslim di Kota Tasikmalaya”. Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Siliwangi.

Kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan pada layanan aplikasi Gojek sering terlihat di berbagai platform sosial media. Hal tersebut dirasakan juga oleh pengguna Muslim di Kota Tasikmalaya. Hasil wawancara menunjukkan banyak keluhan terkait ketidaksesuaian, kenyamanan, keamanan, keramahan, dan penjemputan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen Muslim di kota Tasikmalaya terhadap layanan aplikasi Gojek. Fokus utama penelitian ini adalah mengintegrasikan lima dimensi kualitas pelayanan dengan prinsip-prinsip etika bisnis Islam, yaitu Tauhid, Jujur, Adil, serta Amanah dan Tanggung Jawab.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan metode survei. Responden penelitian ini berjumlah 170 responden Muslim pengguna Gojek di kota Tasikmalaya. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang dibagikan melalui *Google Form*. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui indeks kepuasan pelanggan Muslim aplikasi Gojek di kota Tasikmalaya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai CSI keseluruhan layanan Gojek adalah sebesar 81,95%. Dimensi dengan nilai kepuasan tertinggi adalah *Reliability* sebesar 84,82% berada pada kategori sangat puas. Sedangkan dimensi dengan nilai terendah adalah *Responsiveness* sebesar 80,03% berada pada kategori puas.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan konsumen Muslim Gojek di kota Tasikmalaya berada pada kategori memuaskan. Hal ini menunjukkan layanan yang diberikan mencakup 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibels*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* sudah dijalankan dengan baik namun masih bisa ditingkatkan lagi. Penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi penyedia layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi online.

Kata Kunci: Gojek, Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, CSI, Prinsip Etika Bisnis Islam.

ABSTRACT

Leni Pratiwi Hakim. 221002078. "Analysis of the Customer Satisfaction Index of Gojek Application Services for Muslim Consumers in Tasikmalaya City." Sharia Economics Study Program, Faculty of Islamic Studies, Siliwangi University.

The lack of service quality provided by the Gojek app is frequently seen on various social media platforms. This is also felt by Muslim users in Tasikmalaya. Interviews revealed numerous complaints related to inconsistencies in comfort, safety, friendliness, and pickup. This study aims to analyze the satisfaction level of Muslim consumers in Tasikmalaya regarding Gojek application services. The primary focus of this study is to integrate the five dimensions of service quality with the principles of Islamic business ethics: Tauhid (Monotheism), Honesty, Fairness, as well as Trustworthiness and Responsibility.

The research method used is descriptive qualitative with a survey method. This study involved 170 Muslim respondents who are Gojek users in Tasikmalaya. Data were collected using questionnaires distributed via Google Forms. The data analysis technique employed in this study is the Customer Satisfaction Index (CSI) method to determine the satisfaction index of Muslim customers regarding the Gojek application in Tasikmalaya.

The results indicate that the overall CSI value for Gojek services is 81.95%. The dimension with the highest satisfaction score is Reliability at 84.82%, falling into the "very satisfied" category. Meanwhile, the dimension with the lowest score is Responsiveness at 80.03%, falling into the "satisfied" category.

The conclusion of this study is that the satisfaction level of Muslim Gojek consumers in Tasikmalaya falls into the satisfactory category. This indicates that the services provided, encompassing the five dimensions of service quality—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy—have been implemented well but can still be further improved. This research is expected to serve as input for service providers to enhance the quality of online transportation services.

Keywords: *Gojek, Consumer Satisfaction, Service Quality, CSI, Islamic Business Ethics Principles.*