

ABSTRAK

Evelyn Paldea Saragih (02011200075)

ANALISIS PENGARUH RELIABILITY, ACCESSIBILITY, SAFETY, AFFORDABILITY, AVAILABILITY, COMFORT TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION MELALUI CONTINUOUS INTENTION TO USE KEPADA KONSUMEN PENGGUNA APLIKASI GOJEK SURABAYA

Di era sekarang ojek lebih mudah didapatkan dengan menggunakan aplikasi yang terpasang di smartphone kita. Aplikasi tersebut menghubungi driver dan pengguna dengan teknologi smartphone secara online menjadi salah satu keuntungan dan kelebihan dari transportasi online. Masyarakat mengenalnya dengan sebutan ojek online atau ojol. Bagi pengguna ojek online, mereka dapat langsung memesan lokasi yang ingin dituju dengan membuka aplikasi dan menunggu sampai driver datang untuk menjemput. selain itu mereka juga dapat melihat biaya perjalanan dan memilih metode pembayaran secara tunai dan non tunai. Bagi mereka dengan adanya aplikasi tersebut memberikan kemudahan dan kenyamanan untuk menyelesaikan berbagai aktivitas mereka.

Serba digital membuat masyarakat sangat ingin ketika melakukan kegiatan untuk menjadi tidak ribet maka dari itu banyak sekali masyarakat yang memanfaatkan digital untuk melakukan aktivitas. ojek online sangat diminati oleh masyarakat sekarang karena yang pertama kecepatan dan kemudahan pada aplikasi ojek online yang sangat mempermudah masyarakat untuk memesan layanan kapan saja dan dimana saja

Kata kunci: *Reliability, Accessibility, safety, Affordability, Availability, Comfort, Customer Satisfaction, dan Continuous intention to use.*

ABSTRACT

Evelyn Paldea Saragih(02011200075)

ANALISIS PENGARUH RELIABILITY, ACCESSIBILITY, SAFETY, AFFORDABILITY, AVAILABILITY, COMFORT TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION MELALUI CONTINUOUS INTENTION TO USE KEPADA KONSUMEN PENGGUNA APLIKASI GOJEK SURABAYA

In this era, motorbike taxis are increasingly easy to get using the application installed on our smartphone. This application connects drivers and users with online smartphone technology, which is one of the advantages and disadvantages of online transportation. People know it as an online motorcycle taxi or ojol. Online motorcycle taxi users can immediately order the location they want to go to by opening the application and waiting for the driver to come to pick them up. Additionally, they can also view travel costs and choose cash and non-cash payment methods. For them, this application provides convenience and comfort in completing various activities.

Being completely digital makes people really want convenience in their activities, there for many people use digital in their activities. Online motor bike taxis are currently very popular with the public because firstly, the speed and convenience of online motorbike taxi applications makes it very easy for people to order services anytime and anywhere.

Keywords: *Reliability, Accessibility, safety, Affordability, Availability, Comfort, Customer Satisfaction, dan Continuous intention to use.*