# STRATEGI DRIVER GOJEK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI KARTASURA

**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Oleh :

**LUCKY YAKUB PRASETYO**

**19.21.0141**

**Program Studi S1 Akuntansi**

**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta**

**2026**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Tugas Akhir

**STRATEGI DRIVER GOJEK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI KARTASURA**

Oleh:
Lucky Yakub Prasetyo
19210141

Disetujui dan dipertahankan di hadapan
Dewan Penguji Tugas Akhir Program Studi S1 Akuntansi
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 31 Juli 2026
Dosen Pembimbing



Sherena Wahyutari, S.Stat., M.Ak.
NUPTK. 4247777678230223

# LEMBAR PENGESAHAN

**PENGESAHAN PENGUJI**

Tugas Akhir

**STRATEGI DRIVER GOJEK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI KARTASURA**

Oleh:
Lucky Yakub Prasetyo
19210141

Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Tugas Akhir
Program Studi S1 Akuntansi
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 14 Agustus 2026
Dewan Penguji

**Sherena Wahyutari, S.Stat., M.Ak.** : 
Ketua

**Dika Puspitaningrum, S.Ak., M.Ak., CAP.** : 
Anggota

**Mengetahui,**

Ketua STIE Surakarta

**Aditya Luliyan, S.M.B., M.M.**
NUPTK. 5438767668131040

Kepala Program Studi S1 Akuntansi

**Dika Puspitaningrum, S.Ak., M.Ak., CAP.**
NUPTK. 2856776677230130

# LEMBAR PERNYATAAN

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lucky Yakub Prasetyo
NIM : 19210141

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul:
**STRATEGI DRIVER GOJEK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI KARTASURA** adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam Tugas Akhir ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Tugas Akhir dan gelar yang saya peroleh dari Tugas Akhir ini.

Sukoharjo, 14 Agustus 2026
Yang Membuat Pernyataan,




**Lucky Yakub Prasetyo**

# PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, dan kemudahan yang diberikan, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, kesabaran, serta petunjuk sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Sugiyanto & Ibu Sri Purwanti yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, motivasi, serta pengorbanan yang tidak ternilai. Terima kasih atas segala hal yang telah diberikan hingga saya dapat berada pada tahap ini.
3. Adik saya Mahendra Putra Pamungkas selaku saudara saya satu satunya
4. Kepada seorang wanita yang telah menemani saya sewaktu mengerjakan skipsi ini dengan penuh dukungan,sayang dan rasa sabar.
5. Ibu Sherena Wahyutari, S.Stat., M.Ak. yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, masukan, serta bimbingan dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Para informan penelitian, khususnya driver dan pelanggan Gojek di Kecamatan Kartasura, yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi sehingga penelitian ini dapat terlaksana.
7. Teman-teman yang telah memberikan bantuan, semangat, kebersamaan, dan dukungan selama menjalani proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi.
8. Diri saya sendiri, yang telah berusaha, bertahan, belajar, dan menyelesaikan setiap proses dengan sebaik mungkin. Terima kasih karena tidak menyerah dan terus melangkah hingga skripsi ini dapat diselesaikan.

# KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Strategi Driver Gojek Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Kecamatan Kartasura" Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai hambatan dan tantangan. Namun, berkat doa, dukungan, bimbingan, bantuan, serta motivasi dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Sugiyanto & Ibu Sri Purwanti yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, motivasi, serta pengorbanan yang tidak ternilai selama penulis menempuh pendidikan hingga menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Aditya Liliyan, S.M.B., M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
3. Ibu Dika Puspitaningrum, S.Ak., M.Ak., CAP. selaku kepala program studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ekonomi Surakarta.
4. Ibu Sherena Wahyutari, S.Stat., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa selalu memberikan motivasi, saran, arahan serta bimbingan kepada penulis.
5. Bapak dan Ibu dosen/karyawan STIE Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh dan menimba ilmu maupun pendidikan.
6. Semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya.

# DAFTAR ISI

**STRATEGI DRIVER GOJEK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI KARTASURA** ..... i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI ..... ii
LEMBAR PENGESAHAN ..... iii
LEMBAR PERNYATAAN ..... iv
PERSEMBAHAN ..... v
KATA PENGANTAR ..... vi
**DAFTAR ISI** ..... i
**ABSTRAK** ..... iii
**ABSTRACT** ..... iv
**BAB I PENDAHULUAN** ..... 1
**A. Latar Belakang** ..... 1
**B. Rumusan Masalah** ..... 4
**C. Tujuan Penelitian** ..... 4
**D. Manfaat Penelitian** ..... 4
**BAB II KAJIAN PUSTAKA** ..... 6
**A. Grand Teori** ..... 6
**B. Landasan Teori** ..... 8
**1. Gojek** ..... 8
**2. Strategi** ..... 9
**3. Kualitas Pelayanan** ..... 12
**4. Kepuasan Pelanggan** ..... 14
**C. Penelitian Terdahulu** ..... 15
**D. Kerangka Pikir** ..... 19
**BAB III METODOLOGI PENELITIAN** ..... 21
**A. Subyek Penelitian** ..... 21
**B. Tempat dan Waktu** ..... 21
**C. Pendekatan dan Jenis Penelitian** ..... 21
**D. Sumber Data** ..... 22
**E. Teknik Penentuan Informan dan Narasumber** ..... 22

**F. Teknik Pengumpulan Data** ..... 23
**BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN** ..... 26
**A. Deskripsi Objek Penelitian** ..... 26
**B. Deskripsi Responden** ..... 27
**C. Hasil Penelitian** ..... 28
1. Strategi *Driver* Gojek ..... 28
2. Kualitas Layanan ..... 31
3. Kepuasan pelanggan ..... 37
**D. Pembahasan** ..... 41
1. Analisis Kondisi Pelayanan *Driver* Gojek ..... 41
2. Strategi *Driver* Gojek ..... 43
3. Pelaksanaan Strategi *Driver* Gojek ..... 45
BAB V PENUTUP ..... 48
A. **Kesimpulan** ..... 48
B. Saran ..... 48
**DAFTAR PUSTAKA** ..... 50
Daftar Lampiran ..... 55
Daftar Gambar ..... 82

# ABSTRAK

## Strategi *Driver* Gojek Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Kartasura

**Lucky Yakub Prasetyo**

**19210141**

Persaingan dalam industri transportasi berbasis aplikasi menempatkan kualitas pelayanan sebagai faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Kondisi tersebut mendorong *driver* Gojek untuk menerapkan strategi pelayanan yang efektif agar mampu memberikan pengalaman layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi pelayanan *driver* Gojek, mengidentifikasi strategi yang digunakan,serta mendeskripsikan pelaksanaan strategi pelayanan tersebut kepada pelanggan di Kecamatan Kartasura. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif.Informan penelitian terdiri atas lima *driver* Gojek sebagai informan utama dan lima pelanggan sebagai informan pendukung yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, sedangkan analisis data interaktif meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan *driver* Gojek dilaksanakan secara konsisten melalui komunikasi yang efektif, ketepatan waktu, fleksibilitas pelayanan, profesionalisme, pemeliharaan kebersihan kendaraan dan atribut, jaminan keselamatan, daya tanggap, serta evaluasi berkelanjutan. Implementasi strategi tersebut menghasilkan kualitas pelayanan yang baik sehingga mampu memenuhi harapan pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan, mendorong penggunaan kembali layanan

Gojek, serta meningkatkan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain.
Kata Kunci : Gojek,Strategi,Kualitas Layanan,Kepuasan Pelanggan

## ABSTRACT

**Strategies Employed by Gojek Drivers to Enhance Customer Satisfaction in Kartasura**

**Lucky Yakub Prasetyo**

**19210141**

Competition within the app-based transportation industry positions service quality as a crucial factor in achieving customer satisfaction. This environment compels Gojek drivers to adopt effective service strategies to deliver experiences that meet customer expectations. This study aims to analyze the service provided by Gojek drivers, identify the strategies employed, and describe the implementation of these strategies for customers in the Kartasura District. A qualitative, descriptive research approach was utilized. The study involved five Gojek drivers as primary informants and five customers as supporting informants, all selected through purposive sampling.

Data collection was conducted through observation, in-depth interviews, and documentation, while interactive data analysis involved data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The research findings indicate that Gojek drivers' service strategies are consistently implemented through effective communication, punctuality, service flexibility, professionalism, maintenance of vehicle and uniform cleanliness, safety assurance, responsiveness, and continuous evaluation. The implementation of these strategies resulted in high-quality service that met customer expectations, enhanced customer satisfaction, encouraged repeat usage of Gojek services, and increased customers' willingness to recommend the service to others.
Keywoards : *Gojek, Strategy, Service Quality, Customer Satisfaction*