

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**LAYANAN GO-JEK ONLINE PADA KONSUMEN**  
(Studi Penelitian di Kota Gorontalo Pada Pengguna Go-jek Mahasiswa  
Universitas Negeri Gorontalo)

**SKRIPSI**

**OLEH**

**FITRIYANTI H. ANAY**

**NIM : 281 413 091**

**Telah Diperiksa dan Disetujui Untuk Diuji**

**Pembimbing I**

**Dr. Rahmatiah, S.Pd., M.Si**  
**NIP. 197511112005012001**

**Pembimbing II**

**Sainudin Latare, S.Pd., M.Si**  
**NIP.197508102002121002**

**Gorontalo, Juli 2019**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Sosiologi**

**Sainudin Latare, S.Pd., M.Si**  
**NIP. 197508102002121002**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**LAYANAN GO-JEK ONLINE PADA KONSUMEN**  
(Studi Penelitian di Kota Gorontalo Pada Pengguna Go-jek Mahasiswa  
Universitas Negeri Gorontalo)

Oleh

**FITRIYANTI H. ANAY**  
NIM : 281 413 091

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji


Hari/tanggal : Selasa 30 Juli 2019  
Waktu : 10.30 Wita s/d Selesai

**DEWAN PENGUJI**

- |   |            |
|---|------------|
| 1. <u>Prof. Dr. Rauf A. Hatu, M.Si</u><br>NIP. 196312161991121001 | 1. (.....) |
| 2. <u>Ridwan Ibrahim, S.Pd., M.Si</u><br>NIP. 197106121998021002  | 2. (.....) |
| 3. <u>Dr. Rahmatiah, S.Pd, M.Si</u><br>NIP. 197511112005012001    | 3. (.....) |
| 4. <u>Sainudin Latare, S.Pd., M.Si</u><br>NIP. 197508102002121002 | 4. (.....) |

Gorontalo, Juli 2019

**MENGETAHUI**  
**DEKAN FAKULTAS LMU SOSIAL**

  
**Dr. Sastryo M. Wantu, SH., M.Si**  
NIP. 196609031996031001

## ABSTRACT

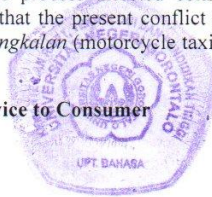
Anay, H Fitriyanti. Student ID Number 281-413-091. 2019. *Online Gojek Service at Consumer (Case Study in Gorontalo City at Gojek Users or Students of State University of Gorontalo)*. Skripsi. Department of Sociology, Faculty of Social Science, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Dr. Rahmatiah, S.Pd., M.Si., and the co-supervisor is Sainudin Latore, S.Pd., M.Si.

The aim of the research was to analyze the relationship of Online Go-jek service at consumers or students of State University of Gorontalo and to analyze driver and service users in dealing with rejection for the existence of Gojek and Grab in Gorontalo City.

The method used in this research was qualitative research which aims to provide in detail and deep description on the end of the activity, which is associated with the problem that will be studied by creating a work in description. Words and figure are data that are frequently used to convey something based on the researcher's understanding.

Based on the research finding that has been analyzed, it was concluded that good online gojek service process affected consumers who prefer using online gojek to local gojek so that the present conflict could be solved well and even currently, lots of gojek *pangkalan* (motorcycle taxi in certain station) moved to online gojek.

**Keywords: Online Gojek Service to Consumer**



## **ABSTRAK**

Anay, H Fitriyanti. Nim 281-413-091. 2019. *Layanan Gojek Online Pada Konsumen* (Studi penelitian di Kota Gorontalo pada Pengguna Gojek Mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo) Skripsi Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo. Di bawah bimbingan Dr.Rahmatiah, S.Pd,M.Si selaku pembimbing I dan Sainudin Latare, S.Pd., M.Si selaku pembimbing II.

Tujuan penelitian untuk menganalisa hubungan layanan Go-jek Online pada konsumen mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo Dan juga untuk menganalisa drever dan pengguna jasa menyiasati gerakan penolakan keberadaan Gojek dan Grab di Kota Gorontalo.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memberikan suatu deskripsi secara rinci dan mendalam tentang kegiatan penghujung yang berhubungan dengan permasalahan yang akan tersebut dengan menghasilkan suatu karya dalam deskripsi. Kata-kata dan gambar adalah data yang sering digunakan untuk menyampaikan apa yang peneliti telah pahami.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis dapat disimpulkan bahwa Proses pelayanan gojek online yang baik yang menyebabkan konsumen lebih memilih menggunakan gojek online dari pada gojek lokal sehingga sampai saat ini konflik yang terjadi bisa disiasati dengan baik dan pada saat ini sudah banyak gojek pangkalan beralih ke gojek online.

**Kata Kunci : Layanan Gojek Online**