

ABSTRAK

Dunia bisnis saat ini telah memasuki zaman yang mendukung adanya persaingan secara ketat. Berbagai strategi pemasaran telah diterapkan guna tercapainya kepuasan pelanggan atas produk yang ditawarkan. Guna mencapai tujuan tersebut, berbagai cara telah dilakukan seperti dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Berkaitan dengan kepuasan pelanggan, kemajuan teknologi dan internet yang terjadi saat ini memungkinkan para penyedia jasa dan produk memberikan pelayanan yang bersifat mobile kepada pelanggan. Salah satu perusahaan penyedia pelayanan yang bersifat mobile adalah Jas Taxi (373737) dengan menggunakan layanan aplikasi Say Taxi yang terdapat di IOS dan Android. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *mobile service quality* terhadap kepuasan pelanggan studi kasus Say Taxi di Yogyakarta. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 100 responden dari pengguna jasa layanan Jas Taxi dengan bantuan aplikasi Say Taxi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM (*Structural Equation Modelling*) yang dioperasikan melalui program AMOS (*Analysis of Moment Structure*). Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel *mobile service quality* terhadap kepuasan pelanggan Jas Taxi yang menggunakan aplikasi Say Taxi. Hasil ini menunjukkan bahwa adanya peningkatan kualitas pelayanan yang bersifat *mobile* yang diberikan kepada pelanggan Jas Taxi akan meningkatkan kepuasan pelanggan tersebut, dan sebaliknya jika terjadi penurunan kualitas pelayanan *mobile* yang diberikan maka akan menurunkan kepuasan pelanggan Jas Taxi yang menggunakan aplikasi Say Taxi.

Kata Kunci: Say Taxi, Kepuasan Pelanggan, *Mobile Service Quality*

ABSTRACT

The business world has now entered the era that supports strict competition. Various marketing strategies have been implemented in order to achieve customer satisfaction on the products offered. To achieve these objectives, various ways have been made as to the quality meningkatkan pelayanan. Related to customer satisfaction, technological advances and the Internet is the case today enables service providers to provide services and products to customers who are mobile. One company that is a mobile service provider is Jas Taxi (373737) by using application services Say Taxi contained in IOS and Android. The purpose of this study was to analyze the effect of mobile service quality to customer satisfaction case studies Say Taxi in Yogyakarta. The sample used in this research were 100 respondents from service users with the help of Say Taxi applications. Data analysis techniques used in this study is SEM (Structural Equation Modelling) operated by AMOS program (Analysis of Moment Structure). Based on this research, it was found that there is significant influence variable mobile service quality to customer satisfaction Jas Taxi that use the SayTaxi application. These results show that the improved quality of mobile services that are provided to customers Jas Taxi will increase the customer satisfaction, and vice versa if a decreased quality of mobile services provided will lower customer satisfaction Jas Taxi that use the Say Taxi application

Keyword: Say Taxi, Customer Satisfaction, Mobile Service Quality