

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada taksi yang menggunakan panggilan telepon dan aplikasi booking online. Menjelaskan Seberapa besarnya kualitas pelayanan dan kepuasan pelayanan yang diberikan taksi telepon dan aplikasi booking online pada pelanggan. Serta menjelaskan pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan pada jasa taksi telepon dan aplikasi booking online. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa taksi telepon dan aplikasi. Sampel penelitian ini adalah 177 responden. Penyebaran kuisisioner dilakukan secara online, sampel dalam penelitian ini merupakan orang-orang yang pernah melakukan pemesanan taksi melalui telepon seluler dan aplikasi booking online. Data yang di dapat kemudian dianalisis menggunakan *structural equation modeling (SEM)*.

Kata kunci: *kualitas pelayanan, kepuasan*



ABSTRACT

This research aims to know about the quality of service and customer satisfaction in taxi that uses a telephone call and taxi application booking online. Explains how big the quality of services and satisfaction services that given by taxi telephone and taxi application booking online for customer. Explain the influence of quality dimensions service for customer satisfaction that given on taxi telephone and taxi application booking online. A population that used in this research is all customers used taxi telephone and taxi application booking online. Sample of this research is 177 respondents. The spread of quisioner done by online, and sample of research is people ever held a booking taxi by telephone and by application. Data obtained then analyzed use structural equation modeling (SEM).

Keyword : quality of service, satisfaction

