

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan konsumen yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan konsumen Taksi ABC di Jakarta.

Masalah dari penelitian ini adalah persaingan usaha antara Taxi ABC dengan Taksi lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi Kualitas Pelayanan yaitu, *tangible, reliable, responsiveness, assurance, empathy* terhadap Kepuasan Konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan regresi linier berganda, dengan menggunakan uji signifikansi simultan (uji-F) dan uji parsial (uji-T), uji Anova serta koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan menggunakan bantuan SPSS (*Statistic Programme and Social Sciens*) versi 20.0. Metode pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling* dan penarikan sampel sebanyak 125 responden.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa secara parsial variable *Tangible* (X1), *Responsiveness* (X3) dan *Empathy* (X5) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) Taksi ABC di Jakarta dan secara simultan bersama sama *Tangible, Reliable, Responsiveness, Assurance* serta *Empathy* berpengaruh kepada Kepuasan Konsumen. Itu artinya Kepuasan Konsumen sangat dipengaruhi oleh dimensi kualitas pelayanan.

**Kata Kunci :** *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Kepuasan Konsumen*

## ABSTRACT

This study aimed to analyze the influence of the quality of customer service that consists of physical evidence (tangibles), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (empathy) to consumer satisfaction ABC taxi in Jakarta. The method used is descriptive analysis method and multiple linear regression, using the significance test simultaneously (F-test) and partial test (t-test) and Anova test and the coefficient of determination ( $R^2$ ) using SPSS (Statistics Programme and Social Sciens) version 20.00, the sampling method was purposive sampling method and sampling of 125 respondents.

The test results showed that the service quality (X) has a positive and significant impact on consumer satisfaction (Y) ABC taxi in Jakarta. Of the five independent variables, there are three variables have a significant influence on customer satisfaction that is tangible ( $X_1$ ), responsiveness ( $X_3$ ), and empathy ( $X_5$ ). The variables that have no effect on customer satisfaction is reliability ( $X_2$ ), and assurance ( $X_4$ ). It is means the quality of service strongly influenced by the dimensions of service quality.

**Keyword:**

**Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction**