

## ABSTRAK

Jasa transportasi di Indonesia merupakan salah satu akomodasi yang berkontribusi dalam membantu kebutuhan masyarakat di Indonesia. Seperti masyarakat di Kabupaten Karangasem Bali yang sangat membutuhkan layanan transportasi untuk membantu aktivitas mereka. Namun, kurangnya jangkauan jasa transportasi dan adanya keterbatasan transportasi yang terpercaya membuat K-Jek ini muncul menjadi satu satunya jasa transportasi yang ada di kabupaten Karangasem. Seiring berjalannya waktu, terdapat masalah yang terjadi baik pada Kepuasan pelanggan yang dimana merupakan kunci bagi Komunitas K-Jek untuk mendapatkan sebuah kualitas pelayanan yang baik. Kualitas jasa yang erat kaitannya dengan persepsi dan ekspektasi pelanggan dan kepercayaan yang membantu menarik pelanggan untuk menggunakan jasa K-Jek Kembali. Sehingga dari permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui ekspektasi persepsi, kepuasan pelanggan dan important performance analysis pada kualitas jasa dan kepercayaan konsumen terhadap transportasi K-Jek di Kabupaten Karangasem Bali. Penelitian dilakukan dengan mengukur ekspektasi dan persepsi dari setiap indikator pada masing masing dimensi kualitas jasa transportasi dan kepercayaan pelanggan melalui kuisisioner online yang disebarakan melalui media sosial peneliti.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance*, terhadap kepuasan pelanggan, dan aspek apa saja yang menjadi perbaikan dan pengaruh kepercayaan dengan tiga dimensi yang diantaranya yaitu kejujuran, kebajikan dan kompetensi dapat meningkatkan kepuasan pelayanan K-Jek. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dan analisis regresi linear berganda. Teknik dalam mengumpulkan data adalah wawancara, kuesioner dan studi kepustakaan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik sampling dengan jenis *non probability* sampling dengan responden sebanyak 100 sampel yang pernah menggunakan jasa K-Jek.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan berada pada kategori baik. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan begitu juga dengan variabel kepercayaan yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dari hasil analisis uji F yaitu  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $21.310 > 3.090$ ) dan signifikansi ( $0.000 < 0.05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Tak hanya itu, besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kepercayaan konsumen ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan dapat dilihat dari perhitungan koefisien determinasi ( $R^2$ ), yaitu 58,6%, hal ini menunjukkan bahwa sebesar 58,6% kontribusi pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya 41,4% merupakan kontribusi pengaruh variabel lain diluar penelitian ini, seperti kualitas system, kualitas informasi, keputusan pembelian.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, *Important Performance Analysis*, K-Jek, Kualitas jasa transportasi, Kepercayaan Pelanggan

---