

ABSTRAK

Dalam eksistensi sebuah kota, taksi dibutuhkan sebagai pilihan sarana angkutan umum yang menawarkan privasi, fleksibilitas, dan kenyamanan yang lebih tinggi. PT. Tara Megah Muliatama merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak dibidang jasa pengangkutan umum yang menyediakan taksi-taksi di kota Bandung, Jawa Barat. Namun terdapat kekurangan pada kualitas pelayanan yaitu *emphaty* dan *responsiveness*.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel *intervening* pada pengguna jasa transportasi PT. Tara Megah Muliatama (Taksi Gemah Ripah) di kota Bandung.

Jenis penelitian ini yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kausal. Teknik *sampling* menggunakan *Non-probability sampling* dengan metode *insidental sampling*. Responden dalam penelitian ini terdiri dari 100 pengguna jasa transportasi taksi Gemah Ripah. Teknik analisis data menggunakan metode *path analysis*.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki persentase 70,6%, kepuasan pelanggan memiliki persentase 71,1% dan loyalitas pelanggan sebesar 68,7%. Persentase tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan pengujian dengan analisis jalur (*Path Analysis*) mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 72,7% terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya sebesar 27,3% dipengaruhi oleh variabel lain. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh sebesar 54%, sedangkan sisanya sebesar 46% dipengaruhi oleh variabel lain dan pengaruh kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 62,6% terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya sebesar 37,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Pelanggan.