

ABSTRAKSI

Persaingan antar perusahaan taksi di Kota Bandung semakin ketat seiring dengan adanya taksi-taksi baru yang akan beroperasi di tahun-tahun mendatang. Gemah Ripah merupakan salah satu perusahaan taksi yang beroperasi di Kota Bandung. Saat ini, Gemah Ripah memiliki armada terbanyak dan memiliki pelanggan yang terus meningkat setiap tahunnya. Namun, sampai saat ini Gemah Ripah masih menuai beberapa keluhan, dan berdasarkan penelitian pendahuluan diketahui 60% pelanggan tidak loyal terhadap pelayanan taksi Gemah Ripah.

Penelitian ini bertujuan untuk memperbaiki layanan taksi Gemah Ripah dengan cara menganalisis kepuasan pelanggan berdasarkan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *price* dan *corporate image* sehingga dapat meningkatkan loyalitas. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner terhadap 224 pelanggan taksi Gemah Ripah di wilayah Kota Bandung. Berdasarkan perhitungan nilai signifikansi dan korelasi, diketahui bahwa semua hipotesis diputuskan terbukti. Variabel *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, *reliability*, *corporate image*, serta *price* mempunyai hubungan dengan *customer satisfaction*. Selain itu, juga terbukti bahwa variabel *customer satisfaction* mempunyai hubungan dengan *customer loyalty*.

Dalam perumusan rekomendasi program pengembangan layanan telah dilakukan analisis untuk melakukan prioritas perbaikan berdasarkan letak variabel tertentu dalam diagram tingkat kepentingan dan kinerja aktual. Adapun urutan variabel dari yang mempunyai prioritas perbaikan tertinggi ke terendah adalah *reliability*, *corporate image*, dan *tangible*. Rekomendasi program dirumuskan berdasarkan hasil keluhan, saran dari pelanggan taksi Gemah Ripah, serta *benchmark* dengan layanan taksi lain seperti Blue Bird dan Cipaganti. Adapun rekomendasi program yang diunggulkan adalah penggunaan sistem *member card*, penggunaan sistem GPS dan MDT, serta pemberian struk pembayaran.

Kata kunci : kualitas pelayanan, *customer satisfaction*, *customer loyalty*