

ABSTRAK

Penduduk DKI Jakarta berjumlah 10.177.900 jiwa, dengan tingkat kepadatan penduduk berjumlah 15.367 jiwa/km². Dengan jumlah kendaraan bermotor mencapai 17.523.967 kendaraan (pemprov DKI, 2016). Dan, jumlah kendaraan beroperasi di tol Jakarta sebesar 18.057.431 kendaraan (Jasa Marga, 2016). Untuk itulah adanya teknologi *Smart Card*, *Smart Card* dapat diaplikasikan sebagai alat pembayaran elektronik atau *e-wallet*, kartu telepon seluler, kartu mahasiswa, reservasi hotel, pemesanan tiket pesawat dan kendaraan, KTP, SIM, kartu perpustakaan, dan kartu rumah sakit yang berisi catatan medis. Kegunaan *Smart Card* sebagai alat pembayaran elektronik inilah yang dicoba dibahas sebagai salah satu contoh kemudahan aplikasi *Smart Card* yang dapat diimplementasikan dalam kehidupan sehari-hari. Sebagai contoh adalah *E-Toll Card*.

Melalui penelitian ini akan dilakukan pengukuran penilaian terhadap kepuasan pelanggan terutama pada faktor emosional dan faktor kemudahan, kemudian melihat hubungan tersebut dengan mobilitas pengguna *E-Toll Card* di Jakarta .

Metode pengumpulan data dengan survey dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada para pengguna *E-Toll Card*. Dikarenakan populasi pengguna *E-toll card* tersebut tidak bisa diprediksi, karena banyaknya jumlah angka konsumen yang memiliki dan menggunakan *E-toll card*. Cara mengetahui siapa yang telah menggunakan dan memiliki *E-toll card* atau belum yaitu dengan menggunakan *screening question*.

Ruang lingkup penelitian ini adalah pengguna *E-Toll Card* yang ada di Jakarta. di khususkan pada transaksi yang pembayaran yang menggunakan *e-toll card* saja, untuk penggunaan alat transaksi selain *e-toll card* tidak dimasukkan.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan Kepuasan pelanggan pada masyarakat penduduk Jakarta pengguna *E-toll Card* dimata responden yang menggunakan *E-toll Card* secara Faktor Emosional dan Faktor Kemudahan sudah sangat terpenuhi.