

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan jasa merupakan hal yang penting untuk mempertahankan konsumen lama dan menarik konsumen baru. Salah satu cara untuk perusahaan dapat bertahan adalah mampu memenuhi kepentingan konsumen dan tetap mempertahankan kualitas layanan.

Penelitian ini dilakukan oleh Grab sebagai perusahaan penyedia transportasi *online*. Penelitian ini dilakukan di Kota Bandung dengan tujuan untuk menganalisa tingkat kepuasan konsumen dan melihat faktor-faktor atau indikator-indikator apa saja yang harus dipertahankan, diperkuat, dikurangi, diperbaiki, untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Berdasarkan teknik pengumpulan data, penelitian ini melakukan survei dengan menyebarkan kuesioner. Jumlah dari responden pada penelitian ini adalah 385 orang dengan syarat responden yang pernah menggunakan jasa Grab serta berdomisili di kota Bandung. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*. Pengolahan data setelah mendapatkan tanggapan responden menggunakan analisis deksriptif, *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Dari hasil analisis menurut tanggapan responden berdasarkan tingkat kepentingan dapat dikategorikan sangat penting namun dari tanggapan responden berdasarkan kinerja dikategorikan baik. Berdasarkan hasil *Customer Satisfaction Index* termasuk dalam kategori “*Concern of Cause*” artinya dibawah rata-rata atau cukup buruk. Hasil *Importance Performance Analysis* terdapat satu prioritas indikator yang harus diperbaiki yaitu kenyamanan konsumen.

Kualitas pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah mengenai kenyamanan yang diberikan pengemudi kepada konsumen, seperti meletakkan barang bawaan konsumen di depan pengemudi dan indikator yang dirasa terlalu berlebihan oleh konsumen adalah penggunaan identitas perusahaan seperti jaket dan helm berlogo Grab, ketaatan driver Grab dengan peraturan lalu lintas, pemberian layanan jasa selama 24 jam dan kemudahan dalam melakukan pemesanan melalui aplikasi.

**Kata kunci:** *Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Service Quality.*