

ABSTRAK

Pemerintah DKI Jakarta mengaplikasikan program baru bernama Jaklingko dimana program ini akan mendukung agar masyarakat menggunakan transportasi umum dan mengurangi penggunaan kendaraan pribadi. Penelitian ini akan menghasilkan hasil analisis berupa nilai kepuasan pengguna serta pemetaan atribut yang dapat dijadikan evaluasi oleh pemerintah DKI Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nilai kepuasan pengguna berdasarkan metode servqual dan menemukan atribut-atribut layanan pembayaran terintegrasi Jaklingko yang perlu ditingkatkan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini menggunakan lima dimensi servqual yaitu *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), dan *Tangibility* (Berwujud). Berdasarkan IPA *chart*, atribut akan dibagi menjadi empat kuadran. Kuadran-kuadran tersebut akan menentukan atribut layanan yang penting dan atribut layanan yang perlu dievaluasi. Studi ini akan menggunakan lima dimensi servqual sebagai landasan penyusunan kuesioner dalam bentuk variabel operasional yang kemudian akan diimplementasikan kepada minimum 437 responden pengguna aktif Jaklingko di Jakarta. Hasil dari penelitian ini berupa nilai kepuasan pengguna dengan hasil **0,95** serta menunjukkan atribut pada dimensi *Responsiveness* menjadi dimensi dengan nilai *gap* terbesar sehingga perlu menjadi dimensi yang perlu diprioritaskan untuk dievaluasi sesuai dengan diagram kartesius IPA.

Kata kunci : Pembayaran Terintegrasi, servqual, kepuasan pengguna, *Importance Performance Analysis* (IPA)