

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan empat perusahaan taksi (Gemah Ripah, Kota Kembang, Putra, dan Blue Bird) terhadap kepuasan pelanggan di kota Bandung.

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode kausal dengan perhitungan rumus regresi linear sederhana. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan 400 kuesioner kepada responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Responden tersebut merupakan pelanggan yang pernah menggunakan taksi Gemah Ripah, Kota Kembang, Putra, dan Blue Bird. Teknik sampling yang digunakan yaitu *non probability sampling* dengan menggunakan teknik *Convenience sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kemudahan.

Hasil penelitian berdasarkan uji t menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan taksi Kota Kembang, Gemah Ripah dan Putra terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan untuk taksi Blue Bird, tidak terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kualitas layanan taksi Kota Kembang, Gemah Ripah dan Putra memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas layanan taksi Blue Bird memberikan pengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan. Namun berdasarkan tanggapan dari responden, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan taksi diurut dari yang sangat baik sampai yang tidak baik yaitu Blue Bird, Gemah Ripah, Kota Kembang, dan Putra.

Kata kunci : kualitas layanan, kepuasan pelanggan.