

ABSTRAK

Dalam eksistensi sebuah kota, taksi dibutuhkan sebagai pilihan sarana angkutan umum yang menawarkan privasi, fleksibilitas, dan kenyamanan yang lebih tinggi. Blue Bird Group merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak dibidang jasa pengangkutan umum yang menyediakan taksi-taksi di kota Bandung, Jawa Barat. Namun terdapat kekurangan pada kualitas pelayanan yaitu *assurance*.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dengan sub variabel *Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability* dan *Assurance* terhadap Kepuasan Pelanggan pada taksi Blue Bird di kota Bandung.

Jenis penelitian ini yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kausal. Teknik *sampling* menggunakan *Non-probability sampling* dengan metode *insidental sampling*. Responden dalam penelitian ini terdiri dari 100 pengguna jasa transportasi taksi Blue Bird. Teknik analisis data menggunakan metode regresi linier berganda.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki persentase 83,53%, kepuasan pelanggan memiliki persentase 83,2%. Persentase tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan pengujian dengan analisis regresi berganda mendapatkan hasil bahwa *service quality* secara parsial yang terdiri dari *Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability*, dan *Assurance*, hanya *assurance* yang berpengaruh secara signifikan terhadap *customer satisfaction*, sementara variable *Tangible, Empathy, Responsiveness*, dan *Reliability*, tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *customer satisfaction*. Hasil perhitungan secara simultan mengenai *service quality* yang terdiri dari *Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability*, dan *Assurance* secara bersama-sama, berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*.

Kata Kunci :Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Taksi Blue Bird, Bandung.