

ABSTRAK

Industri transportasi *online* berkembang pesat dan diterima baik oleh masyarakat, hal ini tercermin pada tingginya pertumbuhan pengguna transportasi *online*. Gojek, Grab, dan My Blue Bird merupakan transportasi *online* yang ada pada saat ini. Perkembangan industri transportasi *online* juga disertai dengan keluhan yang dirasakan pelanggan.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari kualitas layanan transportasi *online* terhadap kepuasan pelanggan mahasiswa Telkom University. Kualitas Layanan secara simultan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dan dimensi-dimensi Kualitas Layanan secara parsial mempengaruhi Kepuasan Pelanggan, meliputi *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Emphaty* (X5).

Metode pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan kuisioner dengan jumlah responden yaitu 400. Dalam hal ini, responden merupakan pelanggan Industri Transportasi *Online* pada Mahasiswa Telkom University dengan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan yaitu yang digunakan yaitu regresi linier berganda dengan pengujian hipotesis secara persial dan simultan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan dimensi Kualitas Layanan yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Dimensi *Responsiveness* dan *Emphaty* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Industri Transportasi *Online*.

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah *Responsiveness* dan *Emphaty* memiliki signifikansi pengaruh yang tinggi terhadap Kepuasan Pelanggan. Sehingga saran yang dapat disampaikan yaitu untuk mempertahankan dan meningkatkan *Responsiveness* dan *Emphaty*.

Kata Kunci : kualitas layanan, kepuasan pelanggan, transportasi *online*