

ABSTRAK

Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Driver Taxi Online in Driver di Kota Padang

Oleh: YogaSaputra

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan konsumen yang menggunakan aplikasi layanan *inDriver*. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Metode penelitian pada tugas akhir ini adalah dengan menggunakan metode survei yang menyebarkan kuesioner melalui jejaring sosial seperti *WhatsApp Line dan Email*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer.

Hasil penelitian ini adalah: (1) Keandalan yang diberikan *driver taxi online inDriver* di Kota Padang dalam melayani konsumen berada dalam kategori sangat baik, (2) Responsivitas yang diberikan oleh *driver taxi online inDriver* di Kota Padang dalam melayani konsumen berada dalam kategori sangat baik, (3) Jaminan yang diberikan *driver taxi online inDriver di Kota Padang* dalam melayani konsumen berada dalam kategori baik, (4) Empati *driver taxi online inDriver* di Kota Padang dalam melayani konsumen berada dalam kategori sangat baik, dan (5) Wujud, yaitu kelengkapan sarana dan prasarana yang *dimiliki driver taxi online inDriver* di Kota Padang dalam melayani konsumen berada dalam kategori sangat baik.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Taxi Online