

# Pengukuran customer satisfaction terhadap kualitas pelayanan taksi di Jadetek = Measuring customer satisfaction and its relationship towards taxi s service quality in Jadetek/ Adliah Rusydina

Adliah Rusydina, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20386259&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

<b>ABSTRAK</b><br>

Tingginya permintaan jasa transportasi perkotaan menjadi peluang bagi perusahaan untuk mendapatkan customer. Kunci utama bagi perusahaan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan yaitu customer satisfaction. Penelitian ini menggunakan metode structural equation modeling dengan pengolahan data dari 1200 responden pengguna jasa taksi Blue Bird, Express dan Taxiku di Jadetek. Hasil penelitian ini menunjukkan faktor yang berpengaruh besar pada setiap taksi adalah company image. Untuk itu perusahaan perlu mempertimbangkan faktor company image dan beberapa faktor yang signifikan dalam meningkatkan customer satisfaction dan mendapatkan customer loyalty.

<hr>

<b>ABSTRACT</b><br>

The high demand of urban transport services has become an opportunity for companies to gain customers. The important key for company in maintaining and improving customer relationship is customer satisfaction. The samples of this research are 1200 taxi users of Blue Bird, Express, and Taxiku in Jadetek. Structural equation modeling is used for data processing and analyzing. The result of this study indicates that company image has the strongest impact. Thus, companies need to consider company image and other several significant factors to increase customer satisfaction and earn customer loyalty.