

## ABSTRAK

**Rizky Muhammad Ispriyanto. NIM 2018116066. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penggunaan *Vending Machine* Kartu Terhadap Kepuasan Konsumen Di Halte Kampung Melayu PT Transportasi Jakarta. Dibawah bimbingan Bapak Drs. Dedy Wahyudi, MM.**

PT. Transportasi Jakarta (Transjakarta) merupakan satu perusahaan jasa transportasi yang melayani masyarakat dari semua kalangan baik kalangan bawah hingga kalangan atas. Penelitian ini dilakukan di halte Kampung Melayu PT. Transportasi Jakarta (Transjakarta). Perkembangan teknologi dan digital di era globalisasi mempengaruhi cara penjualan tiket di halte Kampung Melayu PT Transportasi Jakarta dan membuat Transjakarta beralih ke Kartu Uang Elektronik (KUE) akan tetapi pembelian kartu uang elektronik tersebut menjadi kendala juga disaat pandemi terjadi, masyarakat takut bertransaksi langsung ke petugas untuk menghindari terpaparnya virus corona. Untuk menghindari hal tersebut Transjakarta melakukan perkembangan teknologi dengan menyediakan *vending machine* kartu untuk pembelian Kartu Uang Elektronik (KUE). Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, mengurangi antrian, lebih efektif dan efisien. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan Analisa regresi berganda. Pada hasil pengujian dengan data yang diperoleh dari kuesioner sebanyak 98 responden dengan teknik *probability sampling* menggunakan rumus slovin. Hasil dari penelitian dilakukan membuktikan bahwa kualitas pelayanan dalam penggunaan *vending machine* kartu berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di halte Kampung Melayu PT. Transportasi Jakarta (Transjakarta).

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Penggunaan *vending machine*, Kepuasan Konsumen, halte Kampung Melayu PT. Transportasi Jakarta.**

## ABSTRACT

**Rizky Muhammad Ispriyanto. NIM 2018116066. The Effect of Service Quality and The Use of Card Vending Machine on Customer Satisfaction at Kampung Melayu Stop PT Transportasi Jakarta. Under the guidance of Mr. Drs. Dedy Wahyudi, MM.**

*PT. Transportasi Jakarta (Transjakarta) is a transportation service company that serves people from all walks of life, both the lower and upper classes. This research was conducted at the Kampung Melayu stop of PT. Transportasi Jakarta (Transjakarta). The development of technology and digital in the era of globalization affects the way tickets are sold at the Kampung Melayu stop of PT. Transportasi Jakarta and makes Transjakarta switch to the Electronic Money Card (KUE), but the purchase of the electronic money card is also an obstacle when the pandemic occurs, people are afraid to transact directly to officers to avoid exposure to the corona virus. To avoid this, Transjakarta is developing technology by*

*providing vending card machines for purchasing Electronic Money Cards (KUE). The purpose of this study is to improve the quality of service to customer satisfaction, reduce queues, be more effective and efficient. This type of research is a quantitative descriptive study with multiple regression analysis. In the test results with data obtained from the questionnaire as many as 98 respondents with probability sampling technique using the slovin formula. The results of the study conducted proved that the quality of service in the use of card vending machines has a positive effect on customer satisfaction at the Kampung Melayu PT. Transportasi Jakarta (Transjakarta).*

***Keywords: Service Quality, Use of vending machine, Customer Satisfaction, Kampung Melayu PT. Transportasi Jakarta.***