

## ABSTRAK

*Kepuasan penumpang merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan menjadi faktor yang sangat penting dalam pelayanan jasa angkutan taksi. Dengan memperhatikan aspek ini diharapkan perusahaan dapat mendorong konsumen untuk loyal dan mempromosikan jasa perusahaan kepada potensial konsumen, yang pada akhirnya akan meningkatkan keuntungan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian konsumen atas pelayanan yang diberikan dan mengetahui faktor pelayanan yang dianggap penting oleh konsumen, tetapi belum baik dalam pelaksanaannya. Pelayanan (customer service) adalah aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan, sementara pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Survei yang dilakukan di Kota Padang mengenai Tingkat kepuasan terhadap pelayanan angkutan taksi memakai metode pembagian kuesioner, yang dilakukan pada bulan Juli sampai bulan Agustus 2012. Dengan mendata 100 responden angkutan taksi, dilakukan analisa data dengan memakai diagram Cartesius yaitu perhitungan menggunakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang batasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dimana X merupakan rata-rata dari skor tingkat kepuasan dan Y rata-rata dari tingkat harapan. Didapatkan nilai tingkat kepuasan dari 5 dimensi yaitu, Tangibles 72%, Reliability 64%,*

*Responsiveness 64,4%, Assurance 60,4% dan Empathy 66%, dan rata-rata tingkat kepuasan dari 5 dimensi tersebut adalah 65,36%. Disimpulkan dari hasil survai yang telah dilaksanakan didapatkan kualitas pelayanan di Kota Padang cukup memuaskan.*

**Kata kunci** : kualitas pelayanan, kepuasan konsumen