

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan aplikasi *Taxsee Driver Maxim* dengan pendekatan metode SERVQUAL, yang menilai kualitas layanan dari lima dimensi utama, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Penelitian dilakukan di Kota Jambi dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 120 *driver maxim* aktif, dan dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS dengan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM).

Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial, dua dimensi yaitu *responsiveness* dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, dimensi *tangible*, *reliability*, dan *assurance* tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara statistik. Namun demikian, secara simultan, kelima dimensi SERVQUAL tersebut berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek daya tanggap dan kepedulian perusahaan terhadap kebutuhan individual pengguna menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan pengguna aplikasi *Taxsee Driver Maxim*.

Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi pengembang aplikasi transportasi daring, khususnya *maxim*, untuk lebih memperhatikan aspek layanan yang bersifat personal dan cepat tanggap dalam merespon kebutuhan *driver*. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademik dalam penerapan metode SERVQUAL dalam mengukur kualitas pelayanan berbasis aplikasi. Penelitian lanjutan disarankan untuk memperluas cakupan responden, melibatkan wilayah geografis lain, serta mempertimbangkan variabel tambahan guna memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh terkait kepuasan pengguna dalam layanan transportasi online.