

## INTISARI

Perkembangan teknologi membuat penggunaan jasa transportasi ikut berkembang. Dengan banyaknya jasa transportasi berbasis daring membuat jasa transportasi taksi harus melakukan inovasi agar tidak kehilangan pelanggan. Tercatat bahwa jumlah pengguna taksi di kota Jakarta mengalami penurunan sebesar 2.711 orang pada tahun 2015 (BPS DKI Jakarta, 2016). Kondisi menurunnya pengguna taksi di kota Jakarta berpengaruh pada jumlah pengguna taksi PT. Blue Bird di Kota Jakarta. Survei yang dilakukan pada dua majalah pemasaran di Indonesia yaitu SWA dan Marketing memperlihatkan bahwa citra PT. Blue Bird sebagai perusahaan taksi yang handal tidak diikuti dengan keinginan konsumen untuk merekomendasikan taksi ini kepada orang lain (2016). Hasil survei tersebut memunculkan kemungkinan berkurangnya pengguna taksi Blue Bird disebabkan berkurangnya getok tular mengenai perusahaan ini di kalangan pengguna taksi.

Penelitian ini membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi niat getok tular pengguna taksi PT. Blue Bird. Disamping itu juga meneliti pengaruh kualitas jasa pada kepuasan konsumen pengguna taksi PT. Blue Bird. Hasil dari studi ini menemukan bahwa citra perusahaan dan kepuasan konsumen berpengaruh pada niat getok tular namun kualitas jasa tidak berpengaruh positif pada niat getok tular. Kualitas jasa berpengaruh secara tidak langsung pada niat getok tular dengan kepuasan konsumen sebagai pemediasi. Hasil dari pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana dan regresi linear berganda menggunakan software SPSS 16.00.

Kata kunci: Niat getok tular, kualitas jasa, kepuasan konsumen dan citra perusahaan

## **ABSTRACT**

*The development of technology makes the use of transportation services to grow. With the many online-based transport services to make taxi transportation services must make innovations in order not to lose customers. Noted that the number of taxi users in the city of Jakarta decreased by 2,711 people in 2015 (BPS DKI Jakarta, 2016). The declining condition of taxi users in the city of Jakarta has an effect on the number of taxi users of PT. Blue Bird in the City of Jakarta. Surveys conducted on two marketing magazines in Indonesia namely SWA and Marketing show that the image of PT. Blue Bird as a reliable taxi company is not followed by the desire of consumers to recommend this taxi to others (2016). The results of the survey led to the possibility of reduced Blue Bird taxi users due to the lack of corporate word of mouth among taxi users.*

*This research discusses the factors influencing intentions of taxi driver PT. Blue Bird. Besides, it also examines the effect of service quality on customer satisfaction of taxi users of PT. Blue Bird. The results of this study found that corporate image and customer satisfaction have an effect on intentions of speech but the quality of service has no positive effect on the intention of word of mouth. Service quality indirectly influences intentional get it with consumer satisfaction as a mediator. The results of data processing used in this study using simple linear regression and multiple linear regression using SPSS 16.00 software.*

*Keywords: Word of mouth intention, service quality, customer satisfaction and corporate image*