

ABSTRAK

STRATEGI MAXIM DALAM MENGEMBANGKAN TRANSPORTASI PUBLIK UNTUK MEMBERIKAN PELAYANAN PENGGUNA (Studi Maxim Kota Bandar Lampung)

Oleh

INDAH NOVERSI YOLANDA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Maxim Dalam Mengembangkan Transportasi Publik Untuk Memberikan Pelayanan Dan Kenyamanan Pengguna. Teori yang digunakan adalah teori kepuasan pelanggan menurut Parasuraman yang memuat 5 indikator dimensi pelayanan diantaranya adalah *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles*. Metode dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknis analisis deskriptif serta teknik pengumpulan data dengan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan Strategi maxim adalah dengan menawarkan jasa transportasi berbasis online yang lebih murah atas pesaingnya, serta juga adanya fitur reservasi, dan adanya ciri khas yaitu warna kuning sebagai *branding* dan promosi dengan jaket, helm stiker dan banner-banner, memberikan jaminan perlindungan hukum bagi driver, jaminan waktu dan biaya bagi pelanggan, memberikan pelayanan dengan sikap yang tidak diskriminatif kepada semua pelanggan, dan memberikan aturan yang wajib ditaati dan dijalankan oleh driver. Saran Peneliti adalah agar Maxim Kota Bandar Lampung memberikan sarana pelatihan kepada driver, Memperbaiki sistem aplikasi yang digunakan, menambah fitur pembayaran melalui e-wallet, dan menindaklanjuti secara tegas terhadap driver yang melakukan pelanggaran dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Kata Kunci : Strategi, Maxim, Kota Bandar Lampung, Pelayanan, Pelanggan.

ABSTRACT

**MAXIM'S STRATEGY IN DEVELOPING PUBLIC TRANSPORTATION TO
PROVIDE USER SERVICES
(Study of Maxim City of Bandar Lampung)**

By

INDAH NOVERSI YOLANDA

This study aims to determine Maxim's strategy in developing public transportation to provide user services and convenience. The theory used is the theory of customer satisfaction according to Parasuraman which contains 5 service dimension indicators including Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles. The method in this research is to use qualitative research methods with descriptive analysis techniques and data collection techniques by interviews. The results of the study show that the maxim strategy is to offer online-based transportation services that are cheaper than its competitors, as well as a reservation feature, and a distinctive feature, namely the color yellow as branding and promotion with jackets, helmet stickers and banners, providing guarantees of legal protection for drivers, guarantee time and costs for customers, provide services in a non-discriminatory manner to all customers, and provide rules that must be obeyed and carried out by drivers. The researcher's suggestion is for Maxim City of Bandar Lampung to provide training facilities for drivers, improve the application system used, add payment features via e-wallet, and follow up strictly on drivers who commit violations in providing services to customers.

Keywords: Strategy, Maxim, Bandar Lampung City, Service, Customers.