

ABSTRAK

Perkembangan layanan transportasi daring seperti Maxim memberikan kemudahan bagi masyarakat, namun masih terdapat berbagai keluhan pengguna, seperti ketidaktepatan waktu penjemputan, tampilan aplikasi yang membingungkan, serta kurangnya keramahan pengemudi. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana kualitas layanan Maxim memengaruhi kepuasan penggunanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Maxim dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI), serta menganalisis pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna melalui regresi linier berganda. Data diperoleh melalui kuesioner tertutup kepada 252 responden pengguna Maxim di Kota Pematang Siantar. Hasil perhitungan menunjukkan nilai CSI sebesar 82,60% yang termasuk kategori “sangat puas”. Sementara itu, hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa tidak semua dimensi kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, namun faktor-faktor dari dimensi *Tangibles* (penampilan fisik kendaraan, kebersihan, dan kelengkapan sarana), *Reliability* (kemampuan memberikan layanan sesuai janji), dan *Responsiveness* (kesediaan dan kemampuan merespons pengguna dengan cepat) terbukti berpengaruh positif dan signifikan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Maxim dalam meningkatkan kualitas layanan agar mampu mempertahankan serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Maxim, CSI, Regresi Linier Berganda