

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah lanskap industri transportasi, dengan munculnya berbagai aplikasi jasa transportasi online. Maxim, sebagai salah satu pemain di industri ini, perlu memahami tingkat kepuasan pelanggan untuk mempertahankan daya saingnya di Kota Surabaya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pelanggan aplikasi Maxim di Kota Surabaya berdasarkan kualitas pelayanan, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, serta memberikan saran untuk perbaikan layanan. Penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian survey yang bersifat kuantitatif. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner online dari 100 pelanggan aplikasi Maxim di Surabaya. Analisis data dilakukan menggunakan *PIECES Framework* untuk mengevaluasi kualitas sistem dari enam aspek (*Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, Service*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi prioritas usulan perbaikan pada aplikasi Maxim. Hasil studi menunjukkan bahwa pada analisis variabel *PIECES* nilai gap sebesar 0,47 (negative), hal ini mengindikasikan adanya perbedaan nilai antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Selanjutnya pada hasil analisis IPA didapatkan atribut-atribut yang berada pada kuadran I yaitu Maxim menawarkan biaya layanan jasa yang sesuai, Maxim dapat menghasilkan output yang sesuai dengan waktu yang singkat, Aplikasi Maxim memberikan kepuasan kepada anda sebagai pengguna, dan Maxim menyediakan berbagai pilihan layanan untuk memenuhi kebutuhan anda. Meskipun skor kinerja pada kuadran ini rendah, namun nilai kualitas pelayanan yang diharapkan tinggi sehingga diperlukan perbaikan pada atribut ini.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, *PIECES Framework*, *Importance Performance Analysis*, Maxim, Transportasi Online.