

Abstrak

Masih banyaknya pelayanan yang tidak maksimal seperti kendala kurang update untuk beberapa fitur dan masih seringnya terjadi kesalahan sistem membuat kurang begitu maksimal layanan yang diberikan. Penelitian ini dimaksudkan untuk melihat *service quality* dari layanan transportasi daring yang ada saat ini. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, proses pengumpulan datanya menggunakan kuisisioner dengan menggunakan beberapa indikator *service quality*. Pengolahan data menggunakan pendekatan *Partial Least Square SEM* (PLS SEM) dengan perangkat lunak SmartPLS 3.2.8. Beberapa indikator yang digunakan diantaranya ada reputasi dari sisi pengguna, keamanan bertransaksi yang dirasakan pengguna, dan keandalan sistem yang ada. Dari hasil analisis ini akan disimpulkan untuk menjadi gambaran untuk pengguna tentang *service quality* yang ada dan juga masukan bagi para pemberi jasa transportasi daring.

Kata Kunci: *service quality*, transportasi daring, SmartPLS, *Partial Least Square SEM*

Abstract

There are still many services that are not optimal, such as lack of updates for some features and frequent system errors that make less than the maximum service provided. This research is intended to see the service quality of all types of services available in online transportation services that exist today. This research uses quantitative methods, the process of collecting data using questionnaires using several service quality indicators. Data processing uses the Partial Least Square SEM (PLS SEM) approach with SmartPLS 3.2.8 software. Some indicators used include reputation from the user's side, transaction security perceived by the user, and the reliability of the existing system. As the results of this analysis it will be concluded to be a picture for the users of existing service quality and also input for online transportation service providers.

Keyword: *service quality, online transportation, SmartPLS, Partial Least Square SEM*