

ABSTRAK

Salah satu tuntutan yang dihadapi dunia industri jasa saat ini adalah menciptakan sistem pelayanan terhadap publik yang memberikan kemudahan dalam tukar-menukar informasi, transaksi, dengan tingkat keamanan yang tinggi. Masalah ini juga dapat dijumpai pada lingkungan kerja apa saja yang membutuhkan faktor-faktor seperti: mobilitas tinggi, keamanan data, ketangguhan terhadap gangguan, kestabilan, dan unjuk kerja yang tinggi. Faktor-faktor tersebut memegang peranan penting dalam kelangsungan hidup industri karena berpengaruh langsung pada mutu produk atau service yang diberikan. PT. SERASI TRANSPORTASI NUSANTARA menciptakan untuk menjadi solusi bagi problem tersebut.

Dalam upaya menangkap peluang PT. Serasi Transportasi Nusantara hadir dengan produk taksi baru yaitu **O-RENZ TAXI**. O-RENZ TAXI mengedepankan diferensiasi unit dan layanan selangkah lebih maju dibanding armada taksi yang ada.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam menyusun skripsi ini adalah pendekatan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian skripsi ini terfokus pada pembahasan desain *smart card system* yang dapat menunjang fasilitas pembayaran bagi pelanggan dan bagaimana pengaruhnya terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan. Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, antara lain struktur organisasi perusahaan, catatan-catatan perusahaan dan hasil wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dalam perusahaan.

Kata kunci pada penelitian ini adalah : desain, *smart card*, fasilitas penunjang, loyalitas, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

One of demands faced by current service industry is creating public service which offers in information and transaction exchange with the best safety. Any work place requires high mobility, saved data, deface, stability and performance. Such factors play the key role in the industry since they directly impact on product or service quality. PT. SERASI TRANSPORTASI NUSANTARA solves this problem.

To capture the opportunity PT. SERASI TRANSPORTASI NUSANTARA presents a new product namely O-RENZ TAXI. O-RENZ TAXI prioritize unit and service differentiation and one step ahead compared to many other taxi services.

This project implements a descriptive qualitative research approach. The research focuses on the design of smart card system which can support payment facility for the customer and its impact on loyalty and customer satisfaction. Type of data collected in this research are qualitative data such as organization structure, company profile and interview with the stakeholder.

Keywords of the research are : design, smart card, supporting facility, loyalty and customer satisfaction.