

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan penyewaan sepeda listrik di Telkom University tahun 2025. Permasalahan yang mendasari penelitian ini adalah proses pendaftaran dan top up saldo yang tidak ramah pengguna menyebabkan kebingungan dan harga yang dianggap terlalu mahal tidak sebanding dengan durasi penggunaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan berdasarkan tiga indikator utama, yaitu kesesuaian harapan, minat memakai kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik purposive sampling terhadap 100 responden, yang merupakan mahasiswa, dosen, dan pegawai Telkom University yang pernah menggunakan jasa penyewaan sepeda listrik. Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner dengan skala ordinal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berada dalam kategori tinggi, dengan nilai rata-rata keseluruhan 3,76. Indikator kesediaan membagikan pengalaman positif mendapatkan nilai tertinggi, sedangkan kinerja aplikasi mendapat nilai terendah. Meskipun mayoritas responden merasa puas, beberapa aspek seperti performa teknis sepeda, kenyamanan berkendara, serta efisiensi sistem aplikasi masih perlu diperbaiki. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa jasa penyewaan sepeda listrik telah memenuhi ekspektasi sebagian besar pengguna, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan agar layanan lebih optimal dan mampu meningkatkan loyalitas pengguna.

Kata Kunci: Kepuasan pengguna, sepeda listrik, Telkom University, Survei konsumen.