

PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP

KEPUASAN PENGGUNA JAS TAXI

DI YOGYAKARTA

SKRIPSI



Disusun oleh:

NITA AMALIA ASTORINI

11084724

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2012

HALAMAN PERSETUJUAN



Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh,

Dosen Pembimbing Skripsi

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ambar Kusuma Astuti', is positioned above a horizontal line.

(Dra. Ambar Kusuma Astuti, M.Si)

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Dan Diterima Untuk Memenuhi Sebagian

Syarat-syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi

Pada Tanggal

23 MAY 2012

Mengesahkan

Dekan,



(Insiwijati Prasetyaningsih, Dra., MM)

Dewan Penguji:

1. **Drs. Andreas Ari Sukoco, MM, M.Min**

.....

2. **Jonathan Herdioko, SE, MM**

.....

3. **Dra. Ambar Kusuma Astuti, M.Si**

.....

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nita Amalia Astorini
NIM : 11084724
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis
Judul Skripsi : PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JAS
TAXI DI YOGYAKARTA

menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata cara penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Yogyakarta, 31 Mei 2012

Penulis



Nita Amalia Astorini
NIM : 11084724

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus atas anugrah dan kebaikanNya dalam hidup saya.
2. Orang tua saya yang selalu memberikan dukungan dan motivasinya, kakak-kakak saya dan juga keluarga besar saya yang sudah banyak membantu.
3. Ibu Ambar Kusumastuti, Dra, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi.
4. Sahabat-sahabat terbaik saya, yang selalu memberikan dukungannya, Geber (Tya, Hana, Febe, Ajeng, Inggar, Anggry).
5. Seseorang yang pengertian dan selalu mendukung terselesainya skripsi ini, Gilang.
6. Teman-teman Manajemen UKDW yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungannya.



“Dari segala yang baik yang dijanjikan Tuhan, tidak ada yang tidak dipenuhi, semuanya terpenuhi”.

(Yosua 21:45)

“ Sebab bagi Allah tidak ada yang mustahil “.

(Lukas 1:37)

“Kita tahu sekarang, bahwa Allah turut bekerja dalam segala sesuatu untuk mendatangkan kebaikan bagi mereka yang mengasihi Dia, yaitu bagi mereka yang terpanggil sesuai dengan rencana Allah” .

(Roma 8:28)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan berkat dan anugerahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **”PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JAS TAXI DI YOGYAKARTA”**, dengan baik. Penulisan skripsi ini dimaksudkan guna memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, pengarahan, dukungan, maupun informasi dari berbagai pihak dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. **Tuhan Yesus Kristus** yang selalu memberikan berkat, penyertaan, kasih karunia, dan kesehatan sehingga penulis mampu melalui proses pengerjaan dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. **Ambar Kusuma Astuti, Dra, M.Si** selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan bantuannya dengan sabar dan baik kepada penulis.
3. **Yayasan Keluarga Hasyim Djoyohadikusumo**, terimakasih atas beasiswa yang diberikan dan dukungannya sehingga saya bisa menikmati pendidikan di bangku perkuliahan dan menyelesaikannya dengan baik.
4. **Seluruh Keluarga**, karena mereka semua yang selalu mendoakan, mendorong dan memotivasi saya, baik secara material maupun spiritual.

5. **Seluruh staf pengajar dan administrasi Fakultas Bisnis di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta**, yang telah memberikan bekal pengetahuan serta bimbingan selama penulis menempuh pendidikan.
6. **Teman-teman seperjuangan skripsi** yang sudah memberi masukan dan saling berbagi semangat untuk mengerjakan tugas akhir ini.
7. **Teman-teman kampus dari berbagai angkatan** yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
8. Pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, sehingga laporan tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.

Akhir kata, mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penyusunan laporan maupun yang pernah penulis lakukan sewaktu membuat Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi kita semua.

Yogyakarta, Mei 2012

Penulis,

Nita Amalia Astorini



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAKSI.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Batasan Masalah.....	7

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Landasan Teori.....	10
2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	10
2.1.2. Pengertian Kualitas.....	10
2.1.3. Pengertian Jasa	11
2.1.4. Kualitas Jasa.....	11
2.1.5. Dimensi Kualitas Jasa	12
2.1.6. Kualitas Pelayanan	14
2.1.7. Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2. Model Penelitian.....	19
2.3. Pengembangan Hipotesis	19

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Data	21
3.2. Teknik Pengambilan Populasi dan Sampel	21
3.3. Variabel Penelitian	22
3.4. Pengukuran Variabel	25
3.5. Pengujian Instrumen Penelitian.....	26
3.6 Metode Analisis Data	28
3.6.1. Analisis Deskriptif.....	28
3.6.2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	29
3.6.3. Uji Signifikansi.....	30

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Deskriptif	34
4.2. Hasil Pengolahan Data	35
4.2.1 Analisis Validitas	35
4.2.2 Analisis Reliabilitas.....	37
4.3. Analisis Prosentase	38
4.3.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.3.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	38
4.3.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
4.3.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir.....	40
4.3.5 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	41
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda	42
4.5 Uji Signifikan Pengaruh Secara Parsial (t-Test)	45
4.6 Uji Signifikan Pengaruh Secara Simultan (F-Test)	48
4.7 Koefisien Determinasi	50
4.8 Pembahasan.....	51

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	56
5.2 Saran	57
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	61

DAFTAR PUSTAKA	62
-----------------------------	----

LAMPIRAN	63
-----------------------	----

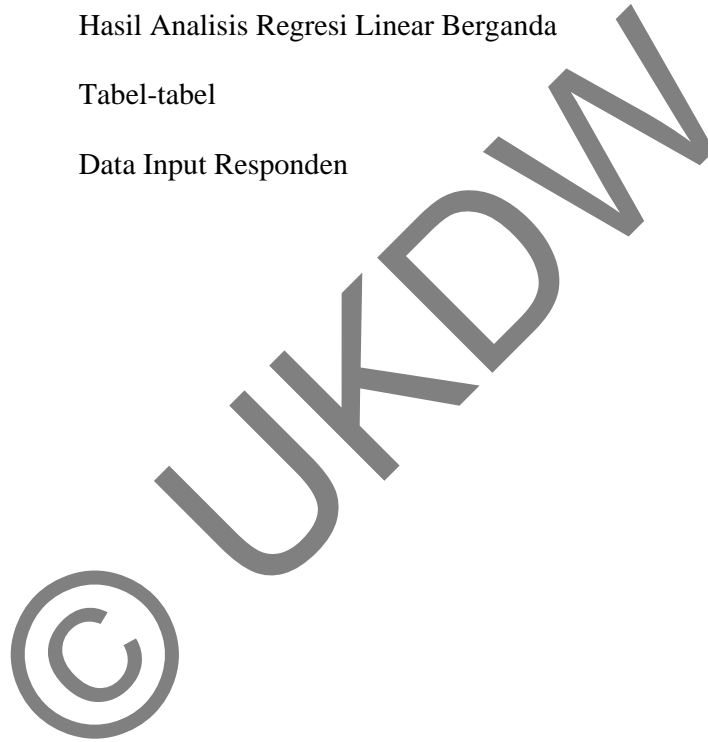
DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas	36
Tabel 4.2	Hasil Analisis Reliabilitas	37
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.4	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.5	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.6	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	40
Tabel 4.7	Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	41
Tabel 4.8	Coefficients	43
Tabel 4.9	Hasil Uji <i>T-test</i>	46
Tabel 4.10	Hasil Uji <i>F-test</i>	49
Tabel 4.11	Hasil Uji Koefisien Determinasi	50
Tabel 4.12	Ringkasan Hasil Penelitian.....	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Surat Ijin Penelitian
Lampiran II	Kuesioner
Lampiran III	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran IV	Hasil Analisis Prosentase
Lampiran V	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Lampiran VI	Tabel-tabel
Lampiran VII	Data Input Responden



ABSTRAKSI

Masyarakat kini semakin selektif dan semakin pandai dalam menentukan pilihan untuk mencari kepuasan diri mereka. Begitu pula dalam memilih jenis dan alat transportasi yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat saat ini. Dalam perkembangannya, alat transportasi kini semakin beragam. Taksi merupakan salah satu alat transportasi yang masih bertahan melayani kebutuhan masyarakat. Dalam penelitian ini menguji pengaruh dimensi kualitas jasa terhadap kepuasan pengguna Jas Taxi di Yogyakarta. Variabel – variabel dari dimensi kualitas jasa antara lain kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Penelitian ini menguji pengaruh signifikan secara simultan dan parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *purposive sampling*, sampel yang dipilih merupakan masyarakat sebagai pengguna setia Jas Taxi ataupun masyarakat sebagai pengguna yang hanya pernah menggunakan jasa transportasi Jas Taxi di Yogyakarta. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jaminan (*assurance*) dan bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Jas Taxi di Yogyakarta.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), Bukti Fisik (*Tangibles*).

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Terjadinya kemajuan di berbagai bidang menyebabkan timbulnya tuntutan tidak hanya sekedar layak secara wajar, tetapi menuntut segala sesuatu lebih dari cukup. Perekonomian di Indonesia mengalami kemajuan pesat yang menyebabkan timbulnya usaha baru dan berkembangnya usaha yang telah ada.

Pemasaran mencakup pemasaran produk dan jasa. Pemasaran jasa salah satunya adalah jasa transportasi darat. salah satu bentuk jasa transportasi darat adalah taksi.

Tingginya kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi, khususnya transportasi darat dan semakin banyaknya jenis taksi yang ditawarkan menyebabkan timbulnya persaingan ketat dari perusahaan sejenis dalam usahanya untuk memasarkan jasanya. Untuk mengatasi persaingan perlu adanya suatu rencana, program atau strategi yang dapat memasarkan jasanya di tengah persaingan yang semakin tajam.

Saat ini banyak sekali bermunculan jenis taksi, khususnya sendiri di daerah Yogyakarta. Taksi merupakan alat transportasi yang mengalami kemajuan yang cukup baik. Taksi sendiri dulunya dianggap sebagai alat transportasi yang mahal dan hanya untuk kalangan menengah ke atas saja. Namun sekarang, dengan semakin banyaknya

jenis taksi yang bermunculan, maka anggapan tersebut sedikit demi sedikit mulai berganti. Kini taksi menjadi pilihan alternatif bagi masyarakat, baik itu menengah ke atas ataupun menengah ke bawah yang menginginkan perjalanan eksklusif sampai ditempat tujuan tanpa harus berjalan kaki dan berdesak-desakan bahkan tanpa menunggu cukup lama. Taksi sendiri juga memiliki standar-standar pelayanan yang diterapkan dalam menghadapi konsumen atau pengguna jasa mereka. Mengingat semakin banyaknya perusahaan-perusahaan taksi yang muncul, membuat mereka harus mampu bertahan dalam mencari dan mempertahankan pengguna taksi mereka.

Jas Taxi merupakan salah satu perusahaan taksi kedua yang muncul dan mulai merambah sektor transportasi di wilayah Yogyakarta. PT. Jari Alam Supatra (JAS) berkantor pusat di JL. Kapten P. Tendean 39 Yogyakarta dengan nomor telepon 0274 373737. PT. Jari Alam Supatra (JAS) ini memiliki armada taksi paling banyak, yaitu 112 armada yang terdiri dari sedan Toyota Limo sebanyak 15 armada, Daihatsu Xenia sebanyak 30 armada dan Toyota Avanza sebanyak 67 armada. Jas Taxi meluncurkan armada baru bukan sedan, seperti Daihatsu Xenia dan Toyota Avanza di mana mobil tersebut merupakan jenis mobil keluarga yang lebih besar dan dapat menampung lebih banyak penumpang. Jas Taxi merupakan perusahaan taksi pertama yang memiliki armada bukan sedan. Sehingga hal inilah yang kemudian menjadi nilai tambah tersendiri bagi Jas Taxi. Masyarakat semakin mengenal dan mengerti, dengan adanya armada taksi bukan sedan yang dimiliki oleh Jas Taxi, dan jumlah armadanya yang cukup banyak, memberikan kesan tersendiri bagi masyarakat Yogyakarta.

Saat ini semua taksi di Yogyakarta menggunakan argometer untuk menentukan tarif ke penumpang dalam perjalanan dalam kota, namun untuk perjalanan ke luar kota, sopir taksi menggunakan sistem sewa / rental / borongan. Dengan menggunakan sistem argometer, tarif perjalanan dapat secara otomatis muncul sesuai jarak yang ditempuh oleh penumpangnya. Sehingga penumpang juga tidak perlu ragu dengan tarif yang diberikan bagi mereka.

Jas Taxi sendiri untuk saat ini juga menjalin kerjasama dengan Gembira Loka Zoo. Hal itu dapat terlihat jelas dari penampilan fisik semua armada Jas Taxi yang ada di Yogyakarta. Pada setiap armadanya ditempel tulisan dan gambar dari Gembira Loka Zoo. Hal ini merupakan kesepakatan yang terjadi antara Gembira Loka Zoo dengan Jas Taxi melalui penandatanganan MoU yang dilakukan pada bulan Maret 2011 lalu. Jas Taxi merupakan satu-satunya taksi yang bekerja sama dengan perusahaan lain seperti ini.

Jas Taxi juga sangat memperhatikan fasilitas yang mereka berikan bagi pengguna jasa mereka. Baik pelayanan dari para sopir maupun pelayanan dari dalam armada taksi itu sendiri. Jenis armada yang memiliki kondisi fisik yang masih baru, masih terlihat baik dan fasilitas di dalam armada juga yang mencukupi, menjadi hal penting bagi Jas Taxi. Pengguna akan merasa aman, nyaman dan senang untuk melakukan perjalanan dengan menggunakan armada Jas Taxi.

Evaluasi kualitas jasa dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kualitas jasa yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangibles*). (Parasuraman dkk, 1985).

Menyadari betapa pentingnya pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan, maka penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui masalah apa yang dihadapi dan sekaligus mencari cara pemecahannya. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Jas Taxi Yogyakarta dikarenakan saat ini kondisi sarana transportasi umum khususnya transportasi darat di kota Yogyakarta ini sudah cukup banyak. Apalagi semakin banyaknya persaingan dalam sektor sarana transportasi seperti taksi di Yogyakarta ini. Untuk itu penulis mengambil judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pengguna Jas Taxi di Yogyakarta”.



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka dapat diuraikan beberapa pokok pembahasan masalah yang akan diteliti oleh penulis. Adapun identifikasi masalahnya antara lain:

- a. Bagaimanakah pengaruh dimensi kehandalan (*reliability*) pelayanan terhadap kepuasan pengguna Jas Taxi di Yogyakarta ?
- b. Bagaimanakah pengaruh dimensi daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan terhadap kepuasan pengguna Jas Taxi di Yogyakarta?
- c. Bagaimanakah pengaruh dimensi jaminan (*assurance*) pelayanan terhadap kepuasan pengguna Jas Taxi di Yogyakarta?
- d. Bagaimanakah pengaruh dimensi empati (*emphaty*) pelayanan terhadap kepuasan pengguna Jas Taxi di Yogyakarta?
- e. Bagaimanakah pengaruh dimensi bukti fisik (*tangibles*) pelayanan terhadap kepuasan pengguna Jas Taxi di Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh dari dimensi kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pengguna Jas Taxi di Yogyakarta.
- b. Untuk mengetahui pengaruh dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pengguna Jas Taxi di Yogyakarta.

- c. Untuk mengetahui pengaruh dari dimensi jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pengguna Jas Taxi di Yogyakarta.
- d. Untuk mengetahui pengaruh dari dimensi empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pengguna Jas Taxi di Yogyakarta.
- e. Untuk mengetahui pengaruh dari dimensi bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan pengguna Jas Taxi di Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan khususnya yang berkaitan dengan kualitas jasapelayanan sehingga menjadi dasar pertimbangan untuk menentukandalampengambilan keputusan menghadapi persaingan di bidang transportasi yangadasekarang ini.

- b. Bagi Peneliti

Sebagai wadah untuk menerapkan ilmu manajemen, khususnya pemasaransesuai dengan ilmu yang dipelajari pada saat belajar dan untuk menambahwawasan pengetahuan peneliti.

- c. Bagi Pihak Lain

Sebagai acuan bacaan dan dapat dijadikan referensi penelitian yang inginmelakukan dan mengembangkan penelitian serta membantu menambahpengetahuan dan informasi di bidang pemasaran khususnya mengenai kualitasjasa pelayanan.

1.5 Batasan Masalah

Agar masalah yang diteliti tidak terlalu luas, maka peneliti memberikan batasan masalah menyangkut responden yang menjadi obyek penelitian:

- a. Responden penelitian adalah pengguna Jas Taxi di Yogyakarta
- b. Profil responden yang diteliti adalah jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan terakhir dan pendapatan.
- c. Jumlah responden yang diteliti adalah 100 orang.
- d. Variabel penelitian meliputi:

Variabel Independen:

1. Kehandalan (*reliability*)

Kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua pelanggan serta tanpa kesalahan.

Kehandalan meliputi:

- a. Kecepatan petugas dalam pelayanan terhadap pengguna Jas Taxi di Yogyakarta.
- b. Kemampuan petugas dalam melayani pengguna dengan baik.
- c. Penjelasan petugas terhadap pengguna.
- d. Ketepatan informasi yang diberikan petugas, yang sesuai dengan yang dibutuhkan konsumen.

2. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Adalah kemampuan perusahaan berupaya untuk membantu dan memberikan jasa yang cepat kepada pelanggan. Jika mengalami kegagalan dengan cepat menangani kegagalan secara profesional (responsif).

- a. Kesiadaannya membantu pengguna Jas Taxi.
- b. Menanggapi pengguna dengan kebutuhan khusus.
- c. Menangani masalah yang dihadapi pengguna dengan segera.
- d. Respon cepat terhadap permintaan pengguna.

3. Jaminan (*assurance*)

Adalah pengetahuan, keramahan dan kemampuan para karyawan dalam melaksanakan tugas secara spontan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.

Jaminan meliputi:

- a. Memiliki peralatan pendukung yang memberikan hasil kerja yang optimal.
- b. Memberikan jaminan layanan purna jual kepada pelanggan.
- c. Petugas yang profesional di bidangnya

4. Empati (*emphaty*)

Berusaha memahami keinginan pelanggan dengan memberikan perhatian atau sentuhan secara ikhlas kepada setiap pelanggan.

Empati meliputi:

- a. Memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan pengguna.

- b. Petugas mampu melayani pelanggan dengan ramah dan sopan.
- c. Memahami kondisi pengguna.
- d. Mampu memenuhi kebutuhan yang diperlukan.

5. Bukti Fisik (*tangibles*)

Penyedia layanan harus bisa memberikan bukti awal kualitas jasa, yang tercermin dari penampilan fisik, penampilan personil, peralatan teknologi yang dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Bukti fisik meliputi:

- a. Kenyamanan armada
- b. Kebersihan armada.
- c. Fasilitas dalam armada yang diberikan.
- d. Teknologi yang sudah dimiliki.

Variabel Dependen

Dalam penelitian ini variabel dependennya yaitu:

Kepuasan pengguna Jas Taxi terhadap kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*) yang diberikan oleh Jas Taxi di dalam pelayanannya.

BAB V

SIMPULAN & SARAN

5.1 Simpulan

Setelah dilakukan analisis data dan pembahasan oleh penulis pada babempat, maka hasil dari penelitian tentang Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pengguna Jas Taxi di Yogyakarta ini penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis karakteristik responden dapat disimpulkan sebagai berikut:
 - a. Mayoritas dari responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang berjenis kelamin wanita dengan prosentase sebesar 66 %.
 - b. Mayoritas dari responden dalam penelitian ini adalah konsumen berusia antara 20 – 30 tahun dengan prosentase sebesar 40 %.
 - c. Mayoritas dari responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang masih pelajar/mahasiswa dengan prosentase sebesar 44 %.
 - d. Mayoritas dari responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang pendidikan terakhirnya yakni SMA/Sederajat dengan prosentase sebesar 62 %.
 - e. Mayoritas dari responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang memiliki pendapatan berkisar antara Rp 500.000,00 – Rp 1.000.000,00 dengan prosentase sebesar 34 %.

2. Hasil analisis kepuasan pengguna Jas Taxi di Yogyakarta dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dapat ditarik kesimpulan

bahwa variable independen yang memiliki pengaruh secara parsial terhadap variable dependen adalah variable jaminan dan buktifisik. Sedangkan variabel kehandalan, dayatanggap dan empati tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna Jas Taxi di Yogyakarta. Tetapi secara simultan atau bersama – sama kelima variabel independen ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependennya yakni kepuasan pengguna Jas Taxi di Yogyakarta.

5.2 Saran

Berdasarkan dari kesimpulan di atas, maka penulis akan menyampaikan saran dan masukan yang diharapkan dapat berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kemajuan bagi Jas Taxi kearah yang lebih baik yaitu diantaranya:

1. Untuk variabel kehandalan, Jas Taxi sebagai perusahaan taksi yang cukup ternama di Yogyakarta diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan penggunanya, khususnya melalui pelayanan sopir dan armada yang ada. Mungkin selama ini masih banyak dikeluhkan dari para pengguna Jas Taxi yang menyangkut tentang kehandalan dari pelayanannya yaitu masalah waktu. Meskipun pengguna menggunakan fasilitas telepon untuk menghubungi armadanya, namun hal itu masih sering terjadi. Dari sini seharusnya perusahaan Jas Taxi sebagai perusahaan yang cukup besar memperhatikan hal tersebut. Jas taxi dapat menambah pelayanannya sehingga mempercepat pelayanannya untuk menjemput pengguna dan kemudian mengantarkannya sampai ke

tujuannya. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pengguna sehingga akan terus terjadi pemakaian berulang dari jasa transportasi Jas Taxi ini.

2. Untuk variabel daya tanggap, Jas Taxi dirasa masih belum cepat menanggapi kebutuhan dan keinginan konsumen sebagai pengguna Jas Taxi. Hal ini didapatkan karena beberapa alasan yang dirasakan oleh para pengguna Jas Taxi. Kebutuhan pengguna yang ingin cepat dan segera sampai ke tempat tujuan kadang terkendala karena armada Jas Taxi yang diharapkan segera menjemput untuk mengantarkannya ke tempat tujuan belum juga datang. Hal itu mungkin bukan murni kesengajaan yang dilakukan oleh sopir dari tiap armada. Daya tanggap yang lain lebih kepada respon sopir dari armada Jas Taxi dalam menanggapi keluhan dan masalah yang dialami pengguna Jas Taxi. Misalnya saja pengguna mengalami mabuk darat akibat naik kendaraan. Dari hal itu, sopir dirasa kurang tanggap dalam menghadapi keluhan dan masalah penggunanya. Atau mungkin yang menjadi hal lain, yaitu pengguna merasa terburu – buru untuk segera sampai di tempat tujuan yang dimaksud, namun sopir yang membawa armada tersebut cenderung santai, sehingga pengguna merasa jengkel. Meskipun tidak semua dari sopir armada Jas Taxi berlaku negatif seperti demikian. Dari halitu, sebaiknya perusahaan Jas Taxi memberikan penekanan kepada para sopir di semua armadanya untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Pelayanan yang terbaik sangat penting dilakukan oleh para sopir armada Jas Taxi, karena merekalah yang harus selalu berhadapan langsung dengan para

konsumennya. Dalam keadaan dan kondisi apapun, sopir harus bias melayani konsumennya dengan sebaik mungkin.

3. Untuk variable jaminan, Jas Taxi sudah berhasil mendapatkan kepercayaan dan kepuasan dari penggunanya. Sebenarnya yang paling penting dicari oleh para penggunanya adalah bukan daya tanggap ataupun respon yang cepat, namun jaminan akan keselamatan dan juga jaminan untuk tiba di tempat tujuan dengan tepat waktu. Pengguna mencari dan memilih jasa transportasi yang aman dan nyaman untuk mengantarkan mereka sampai ke tempat tujuan. Hal ini menuntut keprofesionalan sopir dari setiap armada Jas Taxi untuk dapat memberikan keamanan dan kenyamanan dalam berkendara. Perusahaan Jas Taxi sudah cukup baik dalam jaminan keselamatan yang selalu diberikan. Selain dari keprofesionalan sopir, standarisasi mesin kendaraan juga harus selalu terjaga dengan optimal. Mesin dan perangkat – perangkat kendaraan lainnya harus selalu diperiksa kondisinya setiap hari dan setiap armada akan mulai beroperasi. Hal ini hanya perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi.
4. Untuk variable empati, Jas Taxi perlu menambahkan lagi dalam pelayanannya. Hal yang sudah cukup terbukti bagus dari pelayanan empati ini diantaranya yaitu sopir bersedia mengangkat barang bawaan dari penumpang. Namun mungkin hal-hal lain masih belum signifikan. Hendaknya armada Jas Taxi dan personilnya mampu memahami perasaan dan kebutuhan penggunanya. Keramahan dan kesopanan dari personil armada Jas Taxi sangat diperlukan dalam menghadapi penggunanya. Dalam kondisi apapun yang sedang dialami penggunanya, tidak dipungkiri

bahwa mungkin pengguna sedang dalam kondisi emosional yang tidak stabil, sopir armada Jas Taxi harus tetap bias menjaga diri agar dapat memberikan pelayanan yang ramah dan sopan. Hal itu yang perlu dijaga dan diperhatikan oleh para sopir di tiap armada Jas Taxi. Walaupun mungkin sopir dari armada Jas Taxi sudah demikian. Hanya saja perlu tetap dijaga dan diperhatikan hal seperti itu.

5. Untuk variable bukti fisik, Jas Taxi sudah dapat bertahan dengan cirri khas yang dimiliki. Hal yang sudah terbukti jelas adalah dari nomor telepon yang dapat dihubungi dari Jas Taxi sudah cukup unik dan sangat mudah diingat. Apalagi jika dibandingkan dengan taksi – taksi yang lainnya. Pemilihan nomor telepon seperti itu sudah cukup baik dan dapat menjadi strategi yang baik pula untuk menarik konsumennya. Selain itu juga dari penampilan fisik Jas Taxi sendiri yang sudah memiliki cirri dan keunikan dibandingkan dengan taksi – taksi lainnya, dapat dengan jelas diingat oleh masyarakat. Tidak hanya itu saja, namun juga fasilitas fisik di dalam armada sendiri juga mendukung mengapa banyak masyarakat memilih tetap menggunakan jasa transportasi Jas Taxi ini. Alasannya karena kebersihan dan kenyamanan tempat duduk di dalam armada. Hal itu menjadi sangat penting ketika pengguna akan menempuh perjalanan yang cukup jauh dengan memilih menggunakan jasa transportasi Jas Taxi, akan ada kepuasan tersendiri yang dirasakan oleh penggunanya. Kerapihan dan kesopanan dari penampilan sopir sendiri menjadi pemandangan yang selalu diperhatikan oleh para penggunanya. Di sini Jas Taxi hanya perlu mempertahankan apa yang sudah ada seperti saat ini, dan juga perlu

adanya inovasi – inovasi lagi agar tetap selalu menjadi taksi yang mudah diingat dan memiliki cirri tersendiri di mata masyarakat dan penggunanya.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan yang mungkin berpengaruh terhadap hasil yang diperoleh, yaitu sebagai berikut:

- a. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sangat terbatas yang hanyaberjumlah 100 responden, sehingga memungkinkan terjadinya hasil yang kurang tepat dan bias. Responden kurang mewakili jumlah pengguna Jas Taxi yang ada di Yogyakarta.
- b. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Di mana disadari bahwa masih ada variabel – variabel lain yang diduga mampu mempengaruhi kepuasan pengguna Jas Taxi di Yogyakarta yang tidak diambil dalam penelitian ini.



DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Jakarta: Prenhallindo.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontra*, Prehalindo, Jakarta.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. *Statistik untuk Penelitian*. Cetakan Kesembilan, Alfabeta: Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Umar, Husein, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000.
- Whidya Utami, Christina, *Manajemen Ritel Strategi dan Implementasi Ritel Modern*, Salemba Empat, Jakarta, 2006.