

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TAKSI KOSTI SOLO
DI SURAKARTA**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Guna mencapai derajat Sarjana S-1
Pendidikan Ekonomi Akuntansi



Disusun Oleh :

HARFI FAHRUDIAWAN

NIM: A. 210 030 127

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2008**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini perkembangan sarana transportasi khususnya transportasi darat mengalami suatu peningkatan yang sangat pesat, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Pada segi kualitas dapat dilihat dari semakin membaiknya pelayanan, kesesuaian tarif dan fasilitas yang diberikan kepada konsumen. Dari segi kuantitas misalnya semakin bertambahnya armada kendaraan yang tersedia bagi konsumen sehingga akan sebanding dengan banyaknya konsumen yang akan menggunakan jasa transportasi tersebut. Itu berarti produsen jasa transportasi harus peka terhadap realita yang ada mengenai kebutuhan akan transportasi yang diinginkan oleh konsumen.

Setiap perusahaan dewasa ini dituntut untuk mengenali pasar atau konsumennya sebaik mungkin agar dapat sukses bersaing dalam bisnis transportasi. Persaingan semakin ketat dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada konsumen sebagai tujuan utama. Hal ini disebabkan konsumen merupakan bagian yang vital terhadap eksistensi produk di pasaran dimana diterima atau ditolaknya produk menjadi indikator.

Seorang konsumen mungkin mengalami berbagai tingkat kepuasan, yaitu bila kinerja produk tidak sesuai dengan harapannya setelah dikonsumsi maka konsumen tersebut akan merasa tidak puas. Namun bila terjadi sebaliknya, yaitu kinerja

produk sesuai dengan harapannya maka konsumen akan merasa puas sehingga suatu saat akan mengkonsumsi kembali produk tersebut.

Perusahaan yang bergerak dalam bidang transportasi sebagai penyedia jasa juga harus memperhatikan tingkat kepuasan konsumennya setelah mengonsumsi jasa pelayanannya. Perkembangan jasa transportasi dewasa ini semakin pesat, berbagai jenis alat transportasi bermunculan seperti halnya alat transportasi darat yang sekarang ini bermacam-macam jenisnya, misalnya taksi, bus, travel, kereta api dan sebagainya.

Salah satu yang berpengaruh terhadap perkembangan bidang transportasi adalah bertambahnya jumlah penduduk, hal ini terbukti dengan semakin bertambahnya pengguna jasa transportasi sebagai sarana penghubung baik itu transportasi umum maupun pribadi. Dengan dasar tersebut maka banyak produsen jasa transportasi khususnya taksi melakukan pengembangan usahanya. Produsen menilai bahwa dengan pengembangan usaha nantinya akan menghasilkan keuntungan yang besar. Pengembangan yang dilakukan oleh produsen jasa transportasi taksi diantaranya adalah dengan penambahan jumlah armada taksinya, serta melengkapi fasilitas-fasilitas yang ada yang dianggap sangat berpengaruh dalam menghasilkan keuntungan. Selain itu produsen harus mempunyai banyak strategi untuk menghadapi persaingan yang terjadi karena tidak menutup kemungkinan produsen jasa transportasi taksi lainnya juga akan melakukan usaha yang sama untuk mengembangkan usahanya.

Untuk menghadapi persaingan itu, salah satu strategi yang digunakan pihak Kosti Solo selaku produsen jasa transportasi taksi adalah dengan selalu mengutamakan kepuasan maksimal bagi pengguna jasa taksi tersebut. J. Supranto (1999:223) menyatakan bahwa “kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya”. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa kunci sukses agar konsumen itu puas adalah dengan memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan konsumen.

Menurut Elhaitammy dalam Fandy Tjiptono (2004:58) dinyatakan bahwa “pelayanan yang unggul (*service excellence*) adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan”. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan pemakaian kembali jasa taksi ini oleh konsumen sangat mutlak karena konsumen menganggap bahwa taksi tersebut dapat memberikan tingkat kepuasan bagi konsumen.

Tetapi pada situasi saat ini sering dijumpai adanya suatu masalah yang dapat menyebabkan konsumen mengeluh, misalnya pelayanan yang tidak memuaskan seperti kurang ramahnya pengemudi, keluhan-keluhan dengan tarif yang terlalu mahal, maupun cepat lambatnya waktu tempuh. Disinilah perlunya manajemen Kosti Solo meningkatkan kualitas pelayanannya untuk menyeimbangkan dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh konsumen sehingga konsumen dapat merasa puas. Dimana hal itu mempengaruhi perilaku konsumen untuk menggunakan jasa transportasi taksi Kosti Solo kembali.

Surakarta adalah sebuah kota yang sebagian dari masyarakatnya adalah konsumen taksi Kosti Solo. Lalu muncul pertanyaan apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen pemakai taksi Kosti Solo. Oleh karena itu penulis mengambil judul: “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TAKSI KOSTI SOLO DI SURAKARTA”.

B. Pembatasan Masalah

Dalam melakukan penelitian perlu adanya pembatasan masalah, hal ini menjaga agar masalah yang akan diteliti tidak terlepas dari pokok permasalahan yang akan ditentukan. Oleh karena itu untuk mendukung hasil yang lebih baik, maka penulis hanya membatasi ruang lingkup permasalahan mengenai kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen taksi Kosti Solo di Surakarta.

C. Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “Apakah kualitas pelayanan yang diberikan pihak taksi Kosti Solo berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumennya?”

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui pengaruh *reliability* terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen.
4. Untuk mengetahui pengaruh *assurance* terhadap kepuasan konsumen.
5. Untuk mengetahui pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan konsumen.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan konsumen pengguna jasa taksi Kosti Solo dan merupakan sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu yang telah diterima penulis selama kuliah.

2. Bagi Perusahaan

Memberi masukan bagi perusahaan dalam mengembangkan usahanya dan membantu dalam mengembangkan strategi untuk menghadapi persaingan.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat dijadikan informasi tambahan dalam mempelajari suatu permasalahan perilaku konsumen kaitannya dengan pengguna jasa transportasi.

F. Sistematika Skripsi

Untuk mengetahui gambaran dari skripsi ini maka disusun sistematika skripsi sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab I ini memuat tentang latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada Bab II ini memuat tentang pengertian kepuasan, faktor yang mempengaruhi kepuasan, pengertian pemasaran, konsep pemasaran, pengertian jasa, klasifikasi jasa, tingkatan perilaku konsumen terhadap jasa, pengertian kualitas, pengertian kualitas jasa, dimensi kualitas jasa, mengukur kualitas jasa, pengertian pelayanan, bentuk pelayanan, pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan konsumen, kerangka pemikiran, hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab III ini memuat tentang pengertian metode penelitian, bentuk penelitian, penentuan obyek penelitian, variabel penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, uji coba angket, uji prasyarat analisis, dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada Bab ini memuat tentang gambaran umum perusahaan, uji instrumen, penyajian data, uji prasyarat analisis data, analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN

Pada Bab ini disajikan kesimpulan dari hasil analisis data yang dilakukan penulis dan saran-saran yang perlu disampaikan.