

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Jasa Taksi Jemput Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok

Fidya Fitra Miliatri¹ Faiz Albana²

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: fidyafitramiliatri0101@gmail.com¹

Abstrak

Pembangunan suatu negara membutuhkan jasa angkutan yang harus memadai, karena tanpa adanya sarana transportasi sebagai sarana yang menunjang mobilisasi pelanggan dan barang maka sulit mengharapkan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pengembangan ekonomi bagi sebuah negara. Ada beberapa pertimbangan yang menjadi perhatian pengguna jasa dalam memilih sarana transportasi yang akan dipergunakan, misalnya jarak dan waktu yang akan ditempuh selama perjalanan, resiko yang dihadapi serta bentuk dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa transportasi. Alasan peneliti tertarik mengambil judul ini karena peneliti ingin mengembangkan penelitian terdahulu dan ingin mengetahui lebih dekat informasi tentang hal-hal apa saja yang membuat pelanggan jasa taksi di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok merasa kurang puas atau merasa kurang nyaman terhadap kinerja layanan taksi di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok. Penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan penumpang jasa taksi jemput di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok. Penelitian ini diolah dengan metode kuantitatif, menyebar kuisioner, dan mengolah data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penumpang. 2) Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. 3) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. 4) Secara dominan kedua variabel mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan penumpang jasa taksi jemput di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Penumpang

Abstract

The development of a country requires transportation services that must be adequate, because without transportation facilities as a means to support the mobilization of customers and goods, it is difficult to expect satisfactory results to be achieved in an effort to develop the economy of a country. There are several considerations that become the attention of service users in choosing the means of transportation to be used, for example the distance and time to be taken during the trip, the risks faced as well as the form and quality of services provided by transportation service providers. The reason researchers are interested in taking this title is because researchers want to develop previous research and want to find out more closely information about what things make taxi service customers at Zainuddin Abdul Majid International Airport Lombok feel less satisfied or feel less comfortable with the performance of taxi services at the airport. Zainuddin Abdul Majid International Airport Lombok. This study was conducted to determine whether there is an effect of service quality and price on passenger satisfaction of taxi services at Zainuddin Abdul Majid International Airport Lombok. This research is processed by quantitative methods, distributing questionnaires, and processing data. The results of this study indicate that: 1) Service quality and price have a simultaneous effect on passenger satisfaction. 2) Partially the quality of service has a positive and significant effect on passenger satisfaction. 3) Price has a positive and significant effect on passenger satisfaction. 4) Dominantly, the two variables have a very significant influence on the satisfaction of passengers of pick-up taxi services at Zainuddin Abdul Majid International Airport, Lombok.

Keywords: Service Quality, Price, and Passenger Satisfaction



This work is licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Pembangunan suatu negara membutuhkan jasa angkutan yang harus memadai, karena tanpa adanya sarana transportasi sebagai sarana yang menunjang mobilisasi pelanggan dan barang maka sulit mengharapkan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pengembangan ekonomi bagi sebuah negara. Strategisnya fungsi transportasi maka diperlukan manajemen yang profesional untuk menanganinya, fungsi transportasi menjadi lebih penting dan semakin dibutuhkan karena semakin meningkatnya jumlah penduduk.

Dilihat dari bentuk sarana transportasi yang ada, masyarakat pengguna jasa transportasi akan dihadapkan pada berbagai pilihan yang ada, seperti transportasi darat, transportasi laut dan transportasi udara. Ada beberapa pertimbangan yang menjadi perhatian pengguna jasa dalam memilih sarana transportasi yang akan dipergunakan, misalnya jarak dan waktu yang akan ditempuh selama perjalanan, resiko yang dihadapi serta bentuk dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa transportasi.

Kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan jasa taksi yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Ketika pelanggan merasa puas atas pelayanan yang didapatkan, maka besar kemungkinan mereka akan loyal dan kembali menggunakan jasa perusahaan taksi tersebut. Taksi konvensional sangat dibutuhkan dan membantu bagi warga Lombok atau wisatawan dalam dan luar negeri, karena jarak antara Bandar Udara Internasional Lombok dengan pusat kota Lombok (Mataram) yang cukup jauh sekitar 32,8 km jarak tempuh atau 38 menit dari Bandar Udara Lombok Internasional Airport jadi peranan taksi sangat penting.

Dari segi pelayanan taksi konvensional di Lombok masih kurang baik karena ada banyak keluhan- keluhan yang tersebar dari mulut ke mulut maupun dari berbagai media seperti jejaring internet kesannya masih kurang baik dari pelanggan jasa taksi, biasanya mendapatkan perlakuan kurang baik saat menggunakan jasa taksi di bandar udara Lombok karena pelanggan tidak bisa memilih taksi yang diinginkan tapi dengan cara dipaksa untuk naik taksi berdasarkan antrian taksi yang mangkal.

Beragam komentar pelanggan yang dapat ditangkap oleh peneliti terdahulu selama pra penelitian. Mulai dari puas, nyaman, terlalu mahal, menunggu terlalu lama. Sedangkan pihak perusahaan juga menyadari bahwa ada upaya untuk memberikan apa yang diinginkan oleh pelanggannya (dapat dilihat dari fasilitas di dalam mobil/taksi), sopir yang berupaya untuk ramah dan sopan santun. Kondisi ini dipandang perlu untuk diketahui dan digali lebih jauh tentang apa yang dirasakan oleh pelanggan, bagaimana pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan taksi jemput di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok.

Tentu dengan kualitas pelayanan taksi yang semakin membaik tentu juga diringi dengan banyaknya pengguna jasa yang semakin merasa puas dengan layanan taksi di bandar udara. Alasan peneliti tertarik mengambil judul ini karena peneliti ingin mengembangkan penelitian terdahulu dan ingin mengetahui lebih dekat informasi tentang hal-hal apa saja yang membuat pelanggan jasa taksi di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok merasa kurang puas atau merasa kurang nyaman terhadap kinerja layanan taksi di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Supaya memberikan mutu pelayanan yang lebih baik kedepannya dan ingin memberikan pengetahuan kepada penulis dan pembaca mengenai kinerja layanan taksi terhadap pelanggan jasa yang ada di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok.

Tinjauan Pustaka

Kepuasan Penumpang

Menurut Kotler (2014), perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan Pelanggan Jasa adalah sebuah pendahuluan dari pembelian kembali konsumen, loyalitas pelanggan, dan bertahannya konsumen yang akhirnya menguntungkan perusahaan. Kepuasan konsumen memberikan banyak keuntungan bagi perusahaan dimana salah satu yang penting yaitu memungkinkan tercapainya loyalitas Pelanggan. (lovelock, 2009).

Pelayanan

Menurut Sampara dalam Sinambela (2011) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (2009) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Kotler (2009) pelayanan (Service) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain.

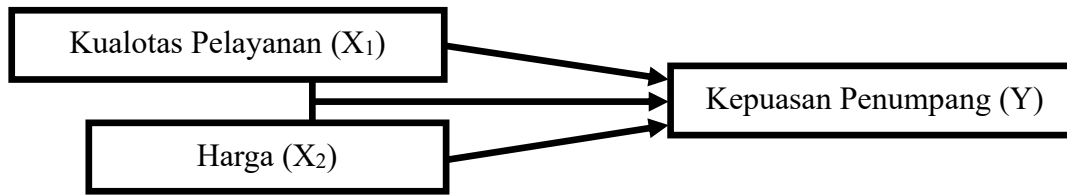
Harga

Harga secara sederhana dapat diartikan sebagai jumlah uang (satuan moneter) dan atau aspek lain (non moneter) yang mendukung kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan sebuah produk atau jasa, Tjiptono dan Chandra dalam Akbar (2016). Secara umum perusahaan dapat dikatakan sukses jika mendapatkan keuntungan yang besar, didalam proses mendapatkan keuntungan terdapat sebuah strategi penetapan harga yang tepat. Penentuan harga merupakan titik kritis dalam bauran pemasaran jasa karena harga menentukan pendapatan dari suatu usaha/bisnis. Strategi penentuan tarif dalam perusahaan jasa dapat menggunakan penentuan tarif premium pada saat permintaan tinggi dan tarif diskon pada saat permintaan menurun. Prinsip-prinsip penetapan harga tersebut dapat digunakan secara bersamaan, baik untuk barang maupun jasa. Selanjutnya Zeithaml dan Bitner dalam Azna, James dan Fuadati (2016), menjelaskan tiga dasar penetapan harga yang biasa digunakan dalam menentukan harga, yaitu penetapan harga berdasarkan biaya, penetapan harga berdasarkan persaingan, dan penetapan harga berdasarkan permintaan. Sejumlah uang yang dibebankan atau dikeluarkan atas sebuah produk atau jasa

Taksi

Taksi adalah sebuah transportasi non-pribadi yang umumnya adalah sedan serta dapat merujuk kepada angkutan umum lain selain mobil yang mengangkut pelanggan dalam kapasitas kecil, misalnya "taksi air", yang sebenarnya mungkin hanya berupa sampan. (Rozi, 2017). Menurut (Mardiana, 2012). Angkutan taksi adalah angkutan dengan menggunakan mobil pelanggan umum yang diberi tanda khusus dan dilengkapi dengan argometer yang melayani angkutan dari pintu ke pintu dalam wilayah operasi terbatas meliputi daerah kota atau perkotaan. Penyelenggaraan angkutan taksi diatur dalam Pasal 1, 8, 11 dan 29 Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM. 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum yang merupakan aturan turunan dari Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan.

Kerangka Penelitian



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Dengan hipotesis sebagai berikut:

1. H1 : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan jasa taksi jemput di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok
2. H2 : Terdapat pengaruh antara harga jasa taksi jemput di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok
3. H3 : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan harga jasa taksi jemput di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survei. Menurut Sugiyono (2017), pengertian penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Hipotesis selanjutnya diuji dengan melakukan pengumpulan data yang ada di lapangan. Pengumpulan data tersebut menggunakan instrumen penelitian. Data yang sudah terkumpul selanjutnya dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan statistik deskriptif sehingga bisa disimpulkan bahwa hipotesis yang dirumuskan dapat terbukti atau tidak. Penelitian kuantitatif ini pada umumnya dapat dilakukan terhadap sampel yang diambil secara acak, agar kesimpulan dari hasil penelitian masih bisa digeneralisasikan terhadap populasi dimana sampel tersebut diambil.

Populasi dan Sampel pada penelitian ini merupakan penumpang jasa taksi jemput, yang dimana jumlah populasinya yang tidak diketahui akan tetapi peneliti menetapkan 100 populasi dan 30 sebagai sampel penelitian. Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel dalam penelitian ini. Teknik sampling dibagi menjadi dua yaitu Nonprobability Sampling dan Probability Sampling. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Probability Sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2017).

Pengambilan data pada penelitian ini dilaksanakan selama satu pekan. Lokasi penelitian di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok. Teknik pengumpulan dilakukan dengan cara penyebaran kuisisioner yang telah diuji validitas dan reliabelitasnya kepada 30 responden yang berisi pernyataan-pernyataan dengan menggunakan skala likert. Teknik pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistic 20.0. selanjutnya, menganalisis data menggunakan analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis dilakukan secara parsial atau Uji t, dan pengujian secara simultan dengan menggunakan Uji F.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Responden

Dari 30 orang responden yang menjadi sampel pada penelitian ini, bisa disimpulkan

bahwa jenis kelamin laki-laki mendominasi dengan jumlah 20 orang dengan persentase 66,7% sedangkan jenis kelamin perempuan berjumlah 10 orang dengan persentase 33,3%. Usia responden pada penelitian ini hampir rata-rata diatas 25 tahun. Dilihat dari pendidikan terakhirnya responden pada penelitian yaitu SLTA berjumlah 4 orang dengan persentase 13,3% dan selebihnya Diploma/Sarjana yang berjumlah 26 orang dengan persentase 86,7%. Dan jika dilihat berdasarkan lama bekerja hampir rata-rata lebih dari dua tahun yang jumlah 16 orang dengan persentase 53,3%, selebihnya antara satu bulan sampai satu tahun berjumlah 6 orang dengan persentase 20% dan antara satu tahun sampai dua tahun berjumlah 8 orang dengan persentase 26,7%.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas atau independent (kualitas pelayanan dan harga) terhadap variabel terikat atau dependent yaitu kepuasan penumpang jasa taksi jemput di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan IBM SPSS Statistic 20.0 diperoleh nilai konstanta sebesar 7,904. Koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,395, koefisien harga sebesar 0,593. Maka persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut: $Y=7,904+0,395X1-0,593X2$

Y = Kepuasan Penumpang

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Harga

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 1. Hasil Uji t

Variabel	t-hitung	Signifikansi
Kualitas Pelayanan	5,769	0,000
Harga	2,677	0,012

Berdasarkan tabel diatas didapatkan besar nilai t-hitung variabel kualitas pelayanan dan harga lebih besar dari t tabel dengan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 maka diketahui H1 dan H2 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja inspektur.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 2. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	155.360	2	77.680	70.287	.000 ^b
	Residual	29.840	27	1.105		
	Total	185.200	29			
a. Dependent Variable: Kinerja						
b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja						

Berdasarkan Tabel 2, didapatkan f-hitung sebesar 77,680 dengan nilai signifikansi f sebesar 0,000, diketahui bahwa f-tabelnya adalah 3,35 dengan signifikansi 0,05 maka dari itu $77,680 > 3,35$ yang berarti H3 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas

pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel kinerja inspektur keamanan penerbangan.

Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.916 ^a	.839	.827	1.051
a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja				

Berdasarkan Tabel 3, dapat disimpulkan bahwa hasil regresi menghasilkan nilai korelasi berganda (R) sebesar 0,916, yang berarti ada keterkaitan erat antara kualitas pelayanan dan harga jasa taksi jemput terhadap kepuasan penumpang. Hasil regresi juga menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi berganda (R²) adalah sebesar 0,839 yang berarti kepuasan penumpang jasa taksi jemput di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan harga yaitu sebesar 83,9% sedangkan sisanya yaitu sebesar 13,1% yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji apakah ada pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent secara parsial dan simultan. Sebelumnya dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas disetiap pernyataan-pernyataan yang terdapat di kuisioner dan semua hasil pernyataan tersebut menunjukan hasil yang valid dan reliabel. Berdasarkan hasil uji simultan (Uji F) diketahui bahwa nilai f-hitung bernilai 77,680 dengan signifikansi 0,000 hal ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang jasa taksi jemput di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok dapat dilihat dari f-hitung yang lebih besar dari f-tabel dan signifikansinya lebih kecil dari probability (5%).

Uji parsial (Uji t) juga diterapkan pada setiap variabel independent dan menunjukan hasil bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penumpang jasa taksi jemput. Dan hal ini menunjukkan bahwa indikator yang dianggap sangat penting terhadap kepuasan penumpang sangat berpengaruh. Seperti contoh dimana setiap jasa taksi jemput akan lebih meningkatkan efektifitas kualitas pelayanannya apabila mendapat pujian dari penumpang yang memuaskan dan begitu pula sebaliknya, sedangkan sesuatu yang dianggap berperan lebih kecil atau tidak terlalu penting memiliki pengaruh yang cukup besar.

KESIMPULAN

Dari hasil pengolahan data dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai t-hitung sebesar 5,769 dengan nilai signifikansi 0,000. Dapat disimpulkan bahwa motivasi berpengaruh secara pasrial terhadap kepuasan penumpang jasa taksi jemput di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok. Variabel harga (X2) memiliki t-hitung sebesar 2,677 dengan nilai signifikansi 0,012. Dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh secara parsial terhadap terhadap kepuasan penumpang jasa taksi jemput di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok. Variabel kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap terhadap kepuasan penumpang jasa taksi jemput di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok.

DAFTAR PUSTAKA

- Colquitt, Jason. A. 2015. *Organizational Behavior*, 4th ed, McGraw – Hill Education, United States of America.
- Gibson, James L., Donnelly Jr, James H., Ivancevich, John M., Konopaske, Robert (2015). *Organizational Behavior, Structure, Processes*, Fourteenth Edition (International Edition). 1221 Avenue of The Americas, New York, NY 10020: McGraw-Hill.
- Khaerul, Umam. 2012. *Perilaku Organisasi*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Sedarmayanti. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sunyoto, Danang. (2015). *Penelitian Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Buku Seru.
- Usman, Husaini. (2013). *Manajemen Teori,Praktik, Dan Riset Pendidikan*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Wibowo. (2011). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada