



Musalah manajemen - Taxi Services

 UNIVERSITAS PADJADJARAN	UNIVERSITAS PADJADJARAN FACULTY OF ECONOMICS
17 MAR 2005	
1948/EM/HD.3/2005	
Rf 658.8 Ari 04	

 UNIVERSITAS PADJADJARAN	UNIVERSITAS PADJADJARAN FACULTY OF ECONOMICS Program Studi Manajemen
--	--

PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS

PELAYANAN JASA TAKSI KOSTI SOLO

DI SURAKARTA

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh :

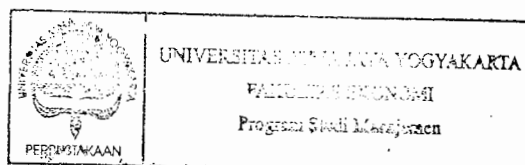
ARIS WIDIATMOKO

NPM : 98 03 10864

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

AGUSTUS, 2004



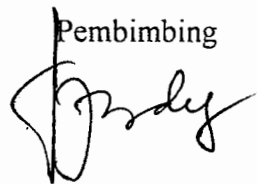
SKRIPSI

**PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN JASA TAKSI KOSTI SOLO
DI SURAKARTA**

Disusun Oleh :

Aris Widiatmoko
NPM : 98 03 10864

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Pembimbing


A. Dedy Handrimurtjahjo, Drs., MBM.

Tanggal : 12 Juli 2004

SKRIPSI

PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN JASA TAKSI KOSTI SOLO
DI SURAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Aris Widiatmoko
NPM : 98 03 10864

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 11 Agustus 2004
dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat
Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

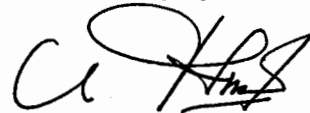


C. Handoyo W., Drs., MM.

Anggota Panitia Penguji



A. Dedy Handrimurtjahjo, Drs., MBM.

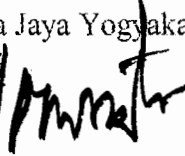


D. Koeshartono, Drs., MM.

Yogyakarta, 11 Agustus 2004

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



D. Suwanto, MS.

PERNYATAAN


Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA TAKSI KOSTI SOLO DI SURAKARTA

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut / catatan kaki / daftar pustaka. Apabila dalam kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 11 Agustus 2004

Yang menyatakan



Aris Widiatmoko

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dengan segenap kerendahan hati, perkenankanlah penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. A. Dedy Handrimurtjahjo. MBM. Selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing, memberi saran dan petunjuk kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.
2. Segenap Dosen, Karyawan dan Almamater tercinta yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Sunarto selaku Personalia beserta staf dan karyawan Kosti Solo atas ijin yang telah diberikan untuk mengadakan penelitian dan bantuannya dalam perolehan data untuk penulisan skripsi ini.
4. Kedua orang tua tercinta, kakak, adik dan saudaraku yang telah membantu dan memberikan dorongan dan dukungan doa.

5. Danning tersayang yang selalu sabar memberi semangat dan dorongan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Agus, Nosa, Irawan, David, Pepeng, & Tito yang banyak memberikan bantuan dan dukungannya.
7. LX hitam dan Vespa tuaku yang selalu setia mengantar aku disaat aku harus pergi mencari data dan informasi tentang skripsi ini.

Sebagai penutup penulis menyadari keterbatasan kemampuan, pengalaman, dan pengetahuan penulis, skripsi ini tentu masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengharapkan banyak kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai upaya penyempurnaan penulisan skripsi ini.

Penulis

Aku senang telah dilahirkan, telah menderita,
membuat kesalahan besar, dan memasuki kedamaian.

Semuanya membentuk pola yang utuh
bahkan kesalahan-kesalahanku, kalau dilihat kembali,
akan terlihat sebagai bagian dari pertumbuhan
menjadi dewasa.

Kupersembahkan Buat :

Kedua Orang tuaku tercinta

Saudara-saudaraku

Seseorang yang kusayangi, dan temen-temen

yang selalu mendoakan keberhasilanku

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Skripsi	iv
Kata Pengantar	v
Halaman Motto dan Persembahan	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran	xiii
Intisari	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Hipotesa	4
1.4. Batasan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Metodologi Penelitian	8
1.6.1. Metode Pengumpulan Data	8
1.6.2. Teknik Penentuan Responden/Sampel	10
1.6.3. Teknik Pengujian Intrumen	11

1.6.4. Metode Analisis Data	13
1.7. Sistematika Penulisan	16

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Pemasaran	19
2.2. Pengertian Manajemen Pemasaran	20
2.3. Konsep Pemasaran	20
2.4. Pengertian Jasa	21
2.5. Klasifikasi Jasa	22
2.6. Karakteristik Jasa	24
2.7. Pengertian Kualitas	24
2.8. Kualitas Pelayanan	26
2.9. Dimensi Kualitas Pelayanan	27
2.10. Definisi Kepuasan Konsumen	29
2.11. Pengukuran Kepuasan Konsumen	29
2.12. Penilaian Kinerja Pelayanan Jasa Taksi Kosti Solo di Surakarta	31

BAB III GAMBARAN UMUM KOPERASI SOPIR TAKSI SOLO

3.1. Sejarah Perkembangan Kosti Solo	33
3.2. Lokasi Kosti Solo	36
3.3. Struktur Organisasi Kosti Solo	36
3.4. Personalia dan Hubungan Karyawan	40
3.5. Daerah Pemasaran	42

3.6. Aspek Produk	43
3.7. Aspek Harga	43
3.8. Aspek Distribusi	44
3.9. Aspek Promosi	44
3.10. Saingan dan Persaingan	44
3.11. Layanan Konsumen	45

BAB IV ANALISA DATA

4.1. Analisis Validitas dan Reliabilitas	47
4.1.1. Uji Validasi	48
4.1.2. Uji Reliabilitas	50
4.2. Analisis Data Responden	51
4.2.1. Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2.2. Berdasarkan Umur Responden	52
4.2.3. Berdasarkan Jenjang Pendidikan	53
4.3. Analisis Rata-Rata Hitung	54
4.4. Uji Beda Dua Rata-Rata Populasi	58
4.4.1. Penilaian Konsumen Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Berdasarkan Jenis Kelamin Dengan menggunakan Levene Test	58
4.4.2. Penilaian Konsumen Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Berdasarkan Jenis Kelamin Dengan Menggunakan t Test	60

4.5. Uji Beda Lebih Dari Dua Rata-Rata Populasi	63
4.5.1. Pengujian One Way Anova Berdasarkan Usia	63
4.5.2. Pengujian One Way Anova Berdasarkan Jenjang Pendidikan	66

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	69
5.2. Implikasi Manajerial	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Klasifikasi Jasa	23
Tabel 4.1 Rangkuman Uji Validitas Penilaian Konsumen Taksi Kosti Solo	49
Tabel 4.2 Koefisien Alpha Butir-butir Penelitian	51
Tabel 4.3 Analisa Data Responden Berdasarkan jenis Kelamin	52
Tabel 4.4 Analisa Data Responden Berdasarkan Umur responden	52
Tabel 4.5 Analisa Data Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	53
Tabel 4.6 Analisis Rata-rata Hitung Penilaian Konsumen Taksi Kosti Solo Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Transportasi	56
Tabel 4.7 Penilaian Konsumen Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.8 Perbedaan Penilaian Konsumen Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.9 Penilaian Responden Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Berdasarkan Usia	64
Tabel 4.10 Penilaian Responden Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Berdasarkan Jenjang Pendidikan	67

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 3 Arithmetic Mean

Uji Independent Samples Test

Discriptives, One Way Anova berdasarkan usia

Discriptives, One Way Anova berdasarkan jenjang pendidikan

Lampiran 4 Tabel Statistik

Lampiran 5 Surat Keterangan

PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN JASA TAKSI KOSTI SOLO
DI SURAKARTA

Disusun Oleh :
Aris Widiatmoko
NPM : 98 03 10864

Pembimbing

A. Dedy Handrimurtjahjo, Drs., MBM.

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tentang: (1) Penilaian kualitas pelayanan transportasi, (2) Perbedaan penilaian kualitas pelayanan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan jenjang pendidikan.

Metode yang digunakan adalah : metode pengambilan sampel, metode pengumpulan data, metode pengukuran data, metode analisis data dan pengujian hipotesis.

Ada 3 temuan utama yang diperoleh dari penelitian ini. Pertama, dari hasil analisa uji beda dua rata-rata populasi dapat disimpulkan berdasarkan jenis kelamin, penilaian terhadap kualitas pelayanan transportasi adalah sama.

Kedua dari hasil analisis One Way Anova dapat disimpulkan bahwa pada dimensi Responsiveness/Daya Tanggap terdapat perbedaan penilaian yang signifikan, sedangkan pada keempat dimensi yang lain terdapat tidak terdapat perbedaan berdasarkan usia. Yang terakhir berdasarkan jenjang pendidikan, penilaian terhadap kualitas pelayanan transportasi Kosti Solo adalah sama.

Kata Kunci : Servqual, dimensi Servqual, penilaian pasien, dan kualitas pelayanan.