

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TAKSI
ONLINE DAN TAKSI KONVENSIONAL DI YOGYAKARTA**

Laporan Tugas Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh :
BONDAN DENIS PATRIA
NPM : 14 02 15405



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
AGUSTUS 2018**

PERNYATAAN

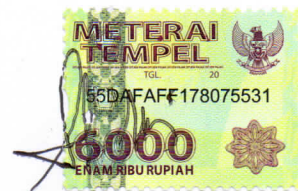
Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul:

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TAKSI *ONLINE* DAN TAKSI KONVENSIONAL DI YOGYAKARTA

benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide, data hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tugas Akhir ini. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Agustus 2018

Yang membuat pernyataan



(Bondan Denis Patria)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TAKSI
ONLINE DAN TAKSI KONVENSIONAL DI YOGYAKARTA**

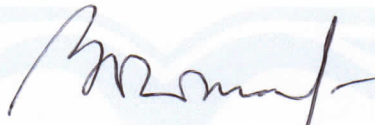
Oleh :

BONDAN DENIS PATRIA

NPM. : 14 02 15405

telah disetujui oleh Pembimbing
Yogyakarta, ..15/8/2018

Pembimbing



(Dr. Ir. Imam Basuki, M.T.)

Disahkan oleh:

Program Studi Teknik Sipil

Ketua



(Ir. A.Y. Harijanto Setiawan, M.Eng., Ph.D.)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TAKSI
ONLINE DAN TAKSI KONVENSIONAL DI YOGYAKARTA**

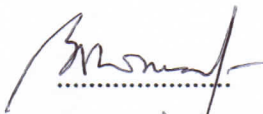
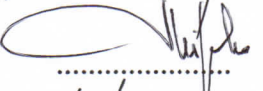
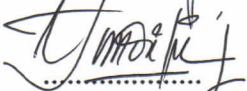


Oleh:


BONDAN DENIS PATRIA

NPM. : 14 02 15405

Telah diuji dan disetujui oleh

| | Nama | Tanda tangan | Tanggal |
|---------|-------------------------------------|--|-----------|
| Ketua | : Dr. Ir. Imam Basuki, M.T. |  | 15/8/2018 |
| Anggota | : Dr. Ir. J. Dwijoko Anusanto, M.T. |  | 15/8/2018 |
| Anggota | : Ir. JF. Soandrijanie Linggo, M.T. |  | 15/8/2018 |

Marilah kepada-Ku,
semua yang letih lesu dan berbeban berat,
Aku akan memberi kelegaan kepadamu.
(Matius 11:28)



Hadiah tak selalu
terbungkus dengan indah.
Kadang Tuhan membungkusnya dengan masalah.
Tapi didalamnya tetap ada berkah dan
rencana yang indah.

Tugas Akhir ini ku persembahkan untuk
Kedua orang tuaku dan kakak-kakakku tercinta
Yang tidak pernah berhenti
Mendoakan dan memberi semangat

KATA HANTAR

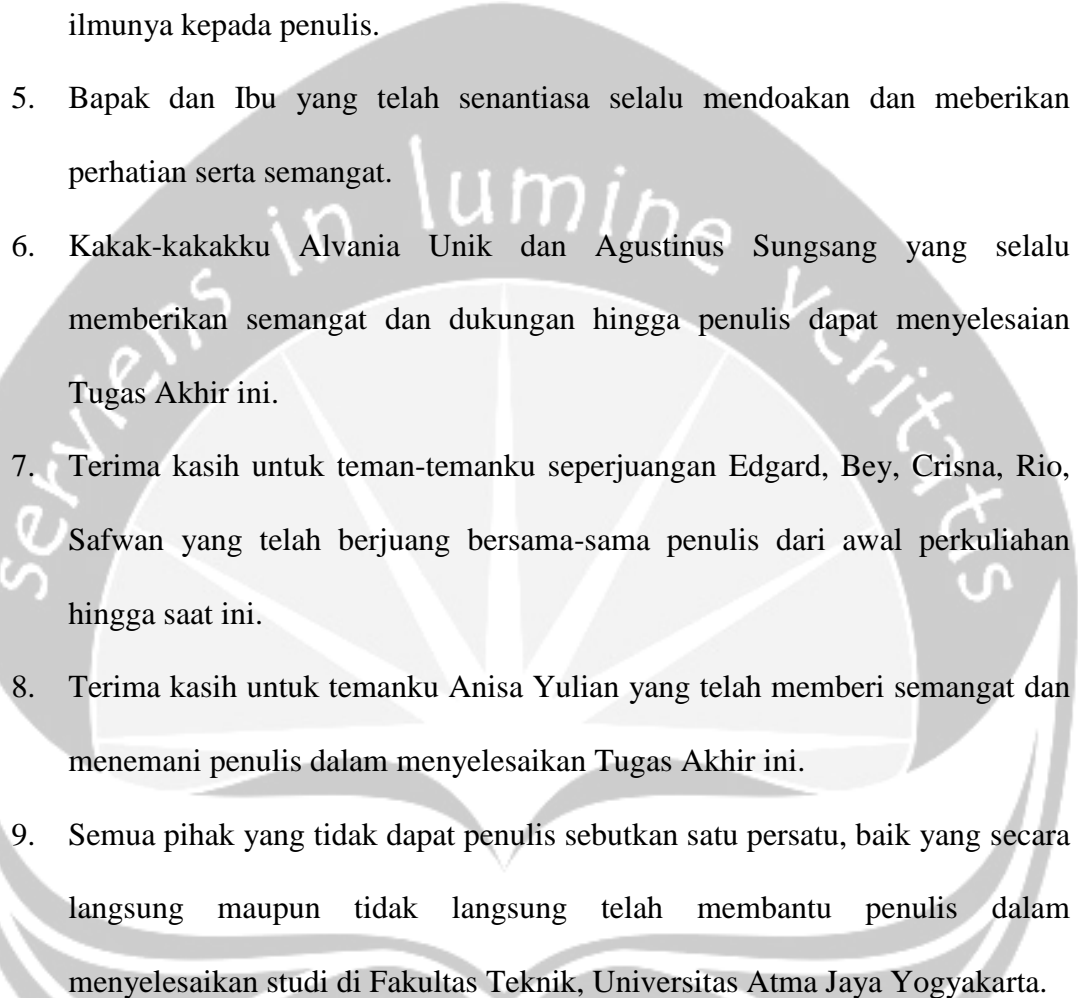
Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan berkat dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TAKSI *ONLINE* DAN TAKSI KONVENSIONAL DI YOGYAKARTA**”.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi guna memperoleh gelar Strata 1 (S1) di Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Harapan penulis melalui Tugas Akhir ini untuk menambah serta memperdalam ilmu dalam bidang Teknik Sipil baik bagi penulis maupun pihak lain.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini, antara lain:

1. Sushardjanti Felasari, S.T., M.Sc, CAED., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Ir. A.Y. Harijanto Setiawan, M.Eng., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Dr. Ir. Imam Basuki, M.T. selaku Dosen Pembimbing yang telah begitu sabar serta memberikan begitu banyak bantuan dan dorongan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.

- 
4. Segenap dosen Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah bersedia mendidik dan membagikan ilmunya kepada penulis.
 5. Bapak dan Ibu yang telah senantiasa selalu mendoakan dan meberikan perhatian serta semangat.
 6. Kakak-kakakku Alvania Unik dan Agustinus Sungsang yang selalu memberikan semangat dan dukungan hingga penulis dapat penyelesaian Tugas Akhir ini.
 7. Terima kasih untuk teman-temanku seperjuangan Edgard, Bey, Crisna, Rio, Safwan yang telah berjuang bersama-sama penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini.
 8. Terima kasih untuk temanku Anisa Yulian yang telah memberi semangat dan menemani penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
 9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, baik yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca terutama bagi mahasiswa Teknik Sipil.

Yogyakarta, Agustus 2018

Penulis

(Bondan Denis Patria)

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI | iv |
| KATA HANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| INTISARI | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3. Batasan Masalah | 3 |
| 1.4. Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.5. Manfaat Penelitian | 4 |
| 1.6. Keaslian Tugas Akhir | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1. Transportasi | 6 |
| 2.2. Angkutan | 6 |
| 2.3. Angkutan Umum | 6 |
| 2.4. Jenis Angkutan Umum | 7 |
| 2.5. Angkutan Umum Taksi | 7 |
| 2.6. Biaya Operasional Kendaraan | 7 |
| 2.7. Kualitas Pelayanan | 8 |
| 2.8. Kriteria Kinerja | 9 |
| 2.9. Kepuasan Penumpang | 10 |
| BAB III LANDASAN TEORI | 11 |
| 3.1. Umum | 11 |
| 3.2. Populasi dan Sampel | 12 |
| 3.2.1. Populasi | 12 |
| 3.2.2. Sampel | 13 |
| 3.3. Teori Kuesioner | 14 |
| 3.3.1. Uji validitas | 14 |
| 3.3.2. Uji reliabilitas | 14 |
| 3.4. Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) | 16 |
| 3.4.1. Tingkat kesesuaian | 17 |
| 3.4.2. Diagram kartesius | 18 |
| BAB IV METODOLOGI PENELITIAN | 22 |
| 4.1. Umum | 22 |
| 4.2. Lokasi Penelitian | 22 |
| 4.3. Jenis Data | 22 |
| 4.4. Teknik Pengumpulan Data | 23 |
| 4.5. Atribut-Atribut Pernyataan | 24 |

| | | |
|--|--|------------|
| 4.6. | Survei Pendahuluan | 26 |
| 4.7. | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 26 |
| 4.8. | Langkah-Langkah Penelitian | 27 |
| 4.9. | Alat Bantu Penelitian | 27 |
| 4.10. | Bagan Alir Penelitian | 28 |
| BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN | | 29 |
| 5.1. | Umum | 29 |
| 5.2. | Analisis Deskriptif Responden | 30 |
| 5.3. | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas (SPSS) | 32 |
| 5.4. | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas (MANUAL) | 35 |
| 5.4.1. | Uji validitas secara manual | 35 |
| 5.4.2. | Uji reliabilitas secara manual | 37 |
| 5.5. | Diagram Kartesius | 38 |
| 5.5.1. | Analisis kuadran taksi <i>online</i> dan taksi konvensional pada 100 responden | 38 |
| 5.5.2. | Analisis kuadran taksi <i>online</i> dan taksi konvensional pada wisatawan | 45 |
| 5.5.3. | Analisis kuadran taksi <i>online</i> dan taksi konvensional pada pegawai | 51 |
| 5.5.4. | Analisis kuadran taksi <i>online</i> dan taksi konvensional pada mahasiswa | 58 |
| 5.6. | Tingkat Kepuasan Pengguna Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional | 65 |
| 5.6.1. | Tingkat kesesuaian pengguna taksi <i>online</i> dan taksi konvensional pada 100 responden..... | 66 |
| 5.6.2. | Tingkat kesesuaian pengguna taksi <i>online</i> dan taksi konvensional pada wisatawan | 85 |
| 5.6.3. | Tingkat kesesuaian pengguna taksi <i>online</i> dan taksi konvensional pada pegawai | 104 |
| 5.6.4. | Tingkat kesesuaian pengguna taksi <i>online</i> dan taksi konvensional pada mahasiswa | 122 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN | | 142 |
| 6.1. | Kesimpulan | 142 |
| 6.1.1. | Faktor-faktor yang perlu ditingkatkan | 142 |
| 6.1.2. | Perbandingan tingkat kepuasan pengguna taksi <i>online</i> dan taksi konvensional | 143 |
| 6.2. | Saran | 147 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 148 |
| LAMPIRAN | | 150 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|--|-----|
| Gambar 3.1 | Diagram Kartesius | 20 |
| Gambar 4.1 | Bagan Alir | 28 |
| Gambar 5.1 | Grafik Umur Responden | 30 |
| Gambar 5.2 | Grafik Jenis Kelamin | 31 |
| Gambar 5.3 | Grafik Status Responden | 31 |
| Gambar 5.4 | Diagram Kartesius Taksi <i>Online</i> (100 responden) | 41 |
| Gambar 5.5 | Diagram Kartesius Taksi Konvensional (100 responden) | 41 |
| Gambar 5.6 | Diagram Kartesius Taksi <i>Online</i> (wisatawan) | 47 |
| Gambar 5.7 | Diagram Kartesius Taksi Konvensional (wisatawan) | 48 |
| Gambar 5.8 | Diagram Kartesius Taksi <i>Online</i> (pegawai) | 54 |
| Gambar 5.9 | Diagram Kartesius Taksi Konvensional (pegawai) | 54 |
| Gambar 5.10 | Diagram Kartesius Taksi <i>Online</i> (mahasiswa) | 61 |
| Gambar 5.11 | Diagram Kartesius Taksi Konvensional (mahasiswa) | 61 |
| Gambar 5.12 | Grafik Perbandingan Tingkat Kesesuaian pada Aspek Keamanan Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional (100 responden) | 67 |
| Gambar 5.13 | Grafik Perbandingan Tingkat Kesesuaian pada Aspek Keselamatan Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional (100 responden) | 72 |
| Gambar 5.14 | Grafik Perbandingan Tingkat Kesesuaian pada Aspek Kenyamanan Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional (100 responden) | 77 |
| Gambar 5.15 | Grafik Perbandingan Tingkat Kesesuaian pada Aspek Fasilitas Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional (100 responden) | 82 |
| Gambar 5.16 | Grafik Perbandingan Tingkat Kesesuaian pada Aspek Tarif Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional (100 responden) | 84 |
| Gambar 5.17 | Grafik Perbandingan Tingkat Kesesuaian pada Aspek Keamanan Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional (wisatawan) | 86 |
| Gambar 5.18 | Grafik Perbandingan Tingkat Kesesuaian pada Aspek Keselamatan Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional (wisatawan) | 92 |
| Gambar 5.19 | Grafik Perbandingan Tingkat Kesesuaian pada Aspek Kenyamanan Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional (wisatawan) | 96 |
| Gambar 5.20 | Grafik Perbandingan Tingkat Kesesuaian pada Aspek Fasilitas Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional (wisatawan) | 100 |
| Gambar 5.21 | Grafik Perbandingan Tingkat Kesesuaian pada Aspek Tarif Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional (wisatawan) | 102 |

| | | |
|-------------|--|-----|
| Gambar 5.22 | Grafik Perbandingan Tingkat Kesesuaian pada Aspek Keamanan Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional (pegawai) | 105 |
| Gambar 5.23 | Grafik Perbandingan Tingkat Kesesuaian pada Aspek Keselamatan Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional (pegawai) | 110 |
| Gambar 5.24 | Grafik Perbandingan Tingkat Kesesuaian pada Aspek Kenyamanan Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional (pegawai) | 114 |
| Gambar 5.25 | Grafik Perbandingan Tingkat Kesesuaian pada Aspek Fasilitas Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional (pegawai) | 119 |
| Gambar 5.26 | Grafik Perbandingan Tingkat Kesesuaian pada Aspek Tarif Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional (pegawai) | 121 |
| Gambar 5.27 | Grafik Perbandingan Tingkat Kesesuaian pada Aspek Keamanan Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional (mahasiswa) | 123 |
| Gambar 5.28 | Grafik Perbandingan Tingkat Kesesuaian pada Aspek Keselamatan Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional (mahasiswa) | 129 |
| Gambar 5.29 | Grafik Perbandingan Tingkat Kesesuaian pada Aspek Kenyamanan Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional (mahasiswa) | 133 |
| Gambar 5.30 | Grafik Perbandingan Tingkat Kesesuaian pada Aspek Fasilitas Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional (mahasiswa) | 138 |
| Gambar 5.31 | Grafik Perbandingan Tingkat Kesesuaian pada Aspek Tarif Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional (mahasiswa) | 140 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 3.1 | Kategori Koefisien Reliabilitas | 15 |
| Tabel 3.2 | Penilaian Berdasarkan Tingkat Kepuasan | 17 |
| Tabel 3.3 | Persentase Tingkat Kesesuaian | 18 |
| Tabel 5.1 | Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas pada Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Pengguna Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional | 32 |
| Tabel 5.2 | Hasil Uji Validitas Secara Manual pada Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Pengguna Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional | 35 |
| Tabel 5.3 | Hasil Uji Reliabilitas Secara Manual pada Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Pengguna Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional | 37 |
| Tabel 5.4 | Tingkat Kesesuaian Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional menurut 100 Responden | 39 |
| Tabel 5.5 | Hasil Analisis Kuadran Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional (100 responden) | 42 |
| Tabel 5.6 | Tingkat Kesesuaian Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional menurut Wisatawan | 45 |
| Tabel 5.7 | Hasil Analisis Kuadran Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional (wisatawan) | 48 |
| Tabel 5.8 | Tingkat Kesesuaian Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional menurut Pegawai | 51 |
| Tabel 5.9 | Hasil Analisis Kuadran Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional (pegawai) | 55 |
| Tabel 5.10 | Tingkat Kesesuaian Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional menurut Mahasiswa | 59 |
| Tabel 5.11 | Hasil Analisis Kuadran Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional (mahasiswa) | 62 |
| Tabel 5.12 | Rangkuman Hasil Tingkat Kesesuaian pada Aspek Keamanan (100 responden) | 66 |
| Tabel 5.13 | Rangkuman Hasil Tingkat Kesesuaian pada Aspek Keselamatan (100 responden) | 71 |
| Tabel 5.14 | Rangkuman Hasil Tingkat Kesesuaian pada Aspek Kenyamanan (100 responden) | 75 |
| Tabel 5.15 | Rangkuman Hasil Tingkat Kesesuaian pada Aspek Fasilitas (100 responden) | 81 |
| Tabel 5.16 | Rangkuman Hasil Tingkat Kesesuaian pada Aspek Tarif (100 responden) | 83 |
| Tabel 5.17 | Rangkuman Hasil Tingkat Kesesuaian pada Aspek Keamanan (wisatawan) | 85 |
| Tabel 5.18 | Rangkuman Hasil Tingkat Kesesuaian pada Aspek Keselamatan (wisatawan) | 91 |
| Tabel 5.19 | Rangkuman Hasil Tingkat Kesesuaian pada Aspek Kenyamanan (wisatawan) | 95 |

| | | |
|------------|---|-----|
| Tabel 5.20 | Rangkuman Hasil Tingkat Kesesuaian pada Aspek Fasilitas (wisatawan) | 100 |
| Tabel 5.21 | Rangkuman Hasil Tingkat Kesesuaian pada Aspek Tarif (wisatawan) | 102 |
| Tabel 5.22 | Rangkuman Hasil Tingkat Kesesuaian pada Aspek Keamanan (pegawai) | 104 |
| Tabel 5.23 | Rangkuman Hasil Tingkat Kesesuaian pada Aspek Keselamatan (pegawai) | 109 |
| Tabel 5.24 | Rangkuman Hasil Tingkat Kesesuaian pada Aspek Kenyamanan (pegawai) | 113 |
| Tabel 5.25 | Rangkuman Hasil Tingkat Kesesuaian pada Aspek Fasilitas (pegawai) | 118 |
| Tabel 5.26 | Rangkuman Hasil Tingkat Kesesuaian pada Aspek Tarif (pegawai) | 120 |
| Tabel 5.27 | Rangkuman Hasil Tingkat Kesesuaian pada Aspek Keamanan (mahasiswa) | 122 |
| Tabel 5.28 | Rangkuman Hasil Tingkat Kesesuaian pada Aspek Keselamatan (mahasiswa) | 128 |
| Tabel 5.29 | Rangkuman Hasil Tingkat Kesesuaian pada Aspek Kenyamanan (mahasiswa) | 132 |
| Tabel 5.30 | Rangkuman Hasil Tingkat Kesesuaian pada Aspek Fasilitas (mahasiswa) | 137 |
| Tabel 5.31 | Rangkuman Hasil Tingkat Kesesuaian pada Aspek Tarif (mahasiswa) | 139 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|-------------|--|-----|
| Lampiran 1. | Formulir Kuesioner | 151 |
| Lampiran 2. | Data Tingkat Kepuasan Pengguna Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional | 155 |
| Lampiran 3. | Data Tingkat Harapan Pengguna Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional | 156 |
| Lampiran 4. | Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Software SPSS 22 | 157 |
| Lampiran 5. | Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Pengguna Menggunakan Software SPSS 22..... | 160 |
| Lampiran 6. | Tabel Nilai-Nilai <i>r Product Moment</i> | 163 |
| Lampiran 7. | Uji Validitas Secara Manual pada Tingkat Kepuasan Pengguna Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional | 164 |
| Lampiran 8. | Uji Validitas Secara Manual pada Tingkat Harapan Pengguna Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional | 168 |
| Lampiran 9. | Uji Reliabilitas Secara Manual pada Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Pengguna Taksi <i>Online</i> dan Taksi Konvensional | 172 |

INTISARI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TAKSI *ONLINE* DAN TAKSI KONVENSIONAL DI YOGYAKARTA, Bondan Denis Patria, NPM : 14 02 15405, Tahun 2014, Bidang Peminatan Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Di Yogyakarta angkutan umum berupa taksi sudah dapat dijumpai dimana-mana, hal ini dikarenakan dengan adanya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang turut membawa pengaruh dalam bidang transportasi, salah satunya memunculkan ide baru yaitu berupa taksi *online* yang dapat memberikan kemudahan bagi pengguna dalam proses pemesanan. Proses pemesanan taksi *online* ini dapat dilakukan lewat aplikasi yang ada di *smartphone*. Tetapi dengan adanya kemunculan taksi *online* ini tidak luput dari masalah yang ditimbulkan, salah satunya membuat taksi konvensional yang sudah lama ada mulai tergeser keberadaannya. Oleh sebab itu perlu dilakukannya penelitian tentang tingkat kepuasan pengguna taksi *online* dan taksi konvensional guna untuk mengetahui faktor-faktor yang perlu ditingkatkan dalam memajukan taksi *online* maupun taksi konvensional yang ada di Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan 100 kuesioner kepada responden yang dibedakan berdasarkan statusnya, yaitu wisatawan, pegawai, dan mahasiswa yang pernah menggunakan taksi *online* dan taksi konvensional yang ada di Yogyakarta. Untuk mengetahui kuesioner sudah valid dan reliabel maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 22. Analisis data akan dilanjutkan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) guna untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan faktor-faktor yang perlu ditingkatkan dalam memajukan angkutan umum taksi yang ada di Yogyakarta.

Dari hasil analisis tingkat kepuasan, taksi *online* lebih unggul pada aspek fasilitas dan tarif. Sedangkan pada taksi konvensional lebih unggul pada aspek keamanan dan keselamatan. Sedangkan dari hasil diagram kartesius faktor-faktor yang perlu ditingkatkan pada taksi *online* yaitu memasang kartu pengenalan pengemudi, menggunakan seragam dan kartu identitas pengemudi, menyediakan alat komunikasi antara pengemudi dengan perusahaan, menempelkan nomor pengaduan, dan memberikan kemudahan bagi penumpang pengguna kursi roda. Pada taksi konvensional yang perlu ditingkatkan yaitu memudahkan pengguna dalam pemesanan taksi dan memberi kemudahan bagi penumpang pengguna kursi roda.

Kata kunci: tingkat kepuasan, kualitas pelayanan, validitas, reliabilitas, *Importance Performance Analysis*, taksi *online*, taksi konvensional.