

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, bahwa ada beberapa kesimpulan mengenai tingkat kepuasan pengguna taksi *online* dan taksi konvensional yang ada di Yogyakarta:

6.1.1. Faktor-faktor yang perlu ditingkatkan

1. Faktor-faktor yang perlu ditingkatkan pada taksi *online* menurut 100 responden yaitu memasang kartu pengenalan pengemudi di *dashboard* armada taksi dan menempelkan nomor pengaduan di dalam armada taksi. Sedangkan pada taksi konvensional tidak ada yang perlu ditingkatkan lagi.
2. Faktor-faktor yang perlu ditingkatkan pada taksi konvensional menurut wisatawan yaitu memberi kemudahan bagi penumpang pengguna kursi roda. Sedangkan pada taksi *online* tidak ada yang perlu ditingkatkan lagi.
3. Faktor-faktor yang perlu ditingkatkan pada taksi *online* menurut pegawai yaitu pengemudi harus menggunakan seragam dan kartu identitas diri saat beroperasi, perusahaan harus memasang kartu pengenalan pengemudi di *dashboard* armada taksi, menyediakan alat komunikasi antara pengemudi dengan perusahaan, dan menempelkan nomor pengaduan di dalam armada taksi. Sedangkan pada taksi konvensional yaitu memberi kemudahan bagi pengguna dalam hal pemesanan taksi.

4. Faktor-faktor yang perlu ditingkatkan pada taksi *online* menurut mahasiswa yaitu perusahaan harus memasang kartu pengenalan pengemudi di *dashboard* armada taksi dan memberi kemudahan bagi penumpang pengguna kursi roda. Sedangkan pada taksi konvensional yaitu memberi kemudahan bagi penumpang pengguna kursi roda.

6.1.2. Perbandingan tingkat kepuasan pengguna taksi *online* dan taksi konvensional

1. Berikut hasil perbandingan tingkat kesesuaian pengguna taksi *online* dan taksi konvensional menurut 100 responden:
 - a. Pada aspek keamanan pengguna lebih merasa puas saat menggunakan taksi konvensional dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 90%, dibandingkan saat menggunakan taksi *online* dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 76%.
 - b. Pada aspek keselamatan pengguna sama-sama merasa sangat puas saat menggunakan taksi *online* maupun taksi konvensional dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 82%.
 - c. Pada aspek kenyamanan pengguna sama-sama merasa sangat puas saat menggunakan taksi *online* maupun taksi konvensional dengan nilai tingkat kesesuaian masing-masing sebesar 89% dan 87%. Tetapi pengguna sedikit lebih merasa puas saat menggunakan taksi *online*.
 - d. Pada aspek fasilitas pengguna lebih merasa puas saat menggunakan taksi *online* dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 88%, dibandingkan saat

menggunakan taksi konvensional dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 79%.

e. Pada aspek tarif pengguna lebih merasa puas saat menggunakan taksi *online* dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 95%, dibandingkan saat menggunakan taksi konvensional dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 67%.

2. Berikut hasil perbandingan tingkat kesesuaian pengguna taksi *online* dan taksi konvensional menurut wisatawan:

a. Pada aspek keamanan pengguna lebih merasa puas saat menggunakan taksi konvensional dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 89%, dibandingkan saat menggunakan taksi *online* dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 79%.

b. Pada aspek keselamatan pengguna sama-sama merasa sangat puas saat menggunakan taksi *online* maupun taksi konvensional dengan nilai tingkat kesesuaian masing-masing sebesar 80% dan 81%. Tetapi pengguna sedikit lebih merasa puas saat menggunakan taksi konvensional.

c. Pada aspek kenyamanan pengguna sama-sama merasa sangat puas saat menggunakan taksi *online* maupun taksi konvensional dengan nilai tingkat kesesuaian masing-masing sebesar 88% dan 87%. Tetapi pengguna sedikit lebih merasa puas saat menggunakan taksi *online*.

d. Pada aspek fasilitas pengguna sama-sama merasa sangat puas saat menggunakan taksi *online* maupun taksi konvensional dengan nilai

tingkat kesesuaian masing-masing sebesar 89% dan 85%. Tetapi pengguna sedikit lebih merasa puas saat menggunakan taksi *online*.

- e. Pada aspek tarif pengguna lebih merasa puas saat menggunakan taksi *online* dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 96%, dibandingkan saat menggunakan taksi konvensional dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 75%.

3. Berikut hasil perbandingan tingkat kepuasan pengguna taksi *online* dan taksi konvensional menurut pegawai:

- a. Pada aspek keamanan pengguna sama-sama merasa sangat puas saat menggunakan taksi *online* maupun taksi konvensional dengan nilai tingkat kesesuaian masing-masing sebesar 81% dan 91%. Tetapi pengguna lebih merasa puas saat menggunakan taksi konvensional.
- b. Pada aspek keselamatan pengguna sama-sama merasa sangat puas saat menggunakan taksi *online* maupun taksi konvensional dengan nilai tingkat kesesuaian masing-masing sebesar 85% dan 86%. Tetapi pengguna sedikit lebih merasa puas saat menggunakan taksi konvensional.
- c. Pada aspek kenyamanan pengguna sama-sama merasa sangat puas saat menggunakan taksi *online* maupun taksi konvensional dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 90%.
- d. Pada aspek fasilitas pengguna lebih merasa puas saat menggunakan taksi *online* dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 89%, dibandingkan saat

menggunakan taksi konvensional dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 79%.

e. Pada aspek tarif pengguna lebih merasa puas saat menggunakan taksi *online* dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 93%, dibandingkan saat menggunakan taksi konvensional dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 71%.

4. Berikut hasil perbandingan tingkat kepuasan pengguna taksi *online* dan taksi konvensional menurut mahasiswa:

a. Pada aspek keamanan pengguna lebih merasa puas saat menggunakan taksi konvensional dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 90%, dibandingkan saat menggunakan taksi *online* dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 69%.

b. Pada aspek keselamatan pengguna lebih merasa puas saat menggunakan taksi *online* dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 81%, dibandingkan saat menggunakan taksi konvensional dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 79%.

c. Pada aspek kenyamanan pengguna sama-sama merasa sangat puas saat menggunakan taksi *online* maupun taksi konvensional dengan nilai tingkat kesesuaian masing-masing sebesar 89% dan 83%. Tetapi pengguna sedikit lebih merasa puas saat menggunakan taksi *online*.

d. Pada aspek fasilitas pengguna lebih merasa puas saat menggunakan taksi *online* dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 86%, dibandingkan saat

menggunakan taksi konvensional dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 71%.

- e. Pada aspek tarif pengguna lebih merasa puas saat menggunakan taksi *online* dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 95%, dibandingkan saat menggunakan taksi konvensional dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 56%.

6.2. Saran

Dari hasil analisis yang telah dilakukan, terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan saran:

1. Perusahaan taksi *online* harus mentaati peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, hal ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan rasa aman bagi penggunanya.
2. Perusahaan taksi konvensional perlu mengikuti perkembangan teknologi yang ada saat ini, seperti membuat aplikasi agar dapat mempermudah pengguna dalam hal pemesanan taksi.
3. Perusahaan taksi konvensional perlu mengganti sistem perhitungan tarif seperti pada taksi *online*.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi, Rineka Cipta, Jakarta.
- Ghozali, Imam., 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IMB SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hendarto, S., 2001, *Dasar-Dasar Transportasi*, Institut Teknologi Bandung, Bandung.
- Kotler, P dan Keller K.L., 2007, *Manajemen Pemasaran*, Ed12, Jilid 2, PT Indeks, Jakarta.
- Morlok, E.K., 1995, *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, Erlangga, Jakarta.
- Munawar, A., 2005, *Dasar-Dasar Teknik Transportasi*, Beta Offset, Yogyakarta.
- Peraturan Menteri nomor 28 tahun 2015 tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek.
- Peraturan Menteri nomor 46 tahun 2014 tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek.
- Peraturan Menteri nomor 108 tahun 2017 tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek.
- Peraturan Pemerintah nomor 74 tahun 2014 tentang angkutan jalan.
- Riduwan., 2007, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono., 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitas Dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto, J., 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto, J., 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, F., 2002, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2008, *Strategi Pemasaran*, Ed3, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., Chandra, G., 2011, *Service, Quality & Satisfaction*, Ed3, Andi Offset, Yogyakarta.

Waldiyono., 2008, *Ekonomi Teknik (Konsep Teori dan Aplikasi)*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Warpani, S., 1990, *Merencanakan Sistem Pengangkutan*, Institut Teknologi Bandung, Bandung.

<http://kependudukan.jogjapro.go.id/olah.php?module=statistik>. Diakses 20 Mei 2018





LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Kuesioner

FORMULIR KUESIONER

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Taksi *Online* dan Taksi Konvensional di
Yogyakarta

Identitas Responden:

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki/Perempuan
4. Status : Mahasiswa/Pegawai/Wisatawan

Daftra Pernyataan:

- 1 = Sangat Tidak Setuju 3 = Netral 5 = Sangat Setuju
2 = Tidak Setuju 4 = Setuju

Petunjuk : Lingkari salah satu angka pada kolom KENYATAAN dan HARAPAN,
sesuai dengan tingkat kesetujuan anda atas pernyataan yang telah disediakan.

Aspek Keamanan				
No	Pernyataan	Taksi	Kenyataan	Harapan
1	Pengemudi menggunakan seragam dan kartu identitas diri saat beroperasi.	<i>Online</i>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		Konvensional	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
2	Pengemudi memasang kartu pengenalan di dashboard mobil.	<i>Online</i>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		Konvensional	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
3	Armada taksi dilengkapi dengan lampu tanda bahaya yang terpasang di atap luar.	<i>Online</i>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		Konvensional	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
4	Terdapat alat komunikasi antara pengemudi dengan perusahaan.	<i>Online</i>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		Konvensional	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5	Armada taksi dilengkapi dengan identitas kendaraan dari perusahaan untuk mengidentifikasi kendaraan yang ditumpangi.	<i>Online</i>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		Konvensional	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

No	Pernyataan	Taksi	Kenyataan	Harapan
6	Terdapat nomor telepon pengaduan pelayanan yang ditempelkan di dalam armada.	<i>Online</i>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		Konvensional	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
7	Armada taksi dilengkapi dengan tombol pembuka/pengunci pintu manual.	<i>Online</i>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		Konvensional	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
8	Kaca jendela armada taksi tembus pandang dari luar.	<i>Online</i>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		Konvensional	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
9	Terdapat tulisan "TAKSI" di atap luar armada taksi.	<i>Online</i>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		Konvensional	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Aspek Keselamatan				
No	Pernyataan	Taksi	Kenyataan	Harapan
10	Pengemudi taksi tidak ugal-ugalan saat berkendara.	<i>Online</i>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		Konvensional	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
11	Pengemudi taksi mematuhi rambu-rambu lalu lintas yang ada.	<i>Online</i>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		Konvensional	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
12	Kondisi fisik pengemudi taksi dalam keadaan sehat.	<i>Online</i>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		Konvensional	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
13	Tersedianya perlengkapan P3K.	<i>Online</i>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		Konvensional	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
14	Pengemudi mengendarai kendaraan dengan kecepatan yang wajar.	<i>Online</i>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		Konvensional	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
15	Tersedianya alat pemecah kaca di dalam armada taksi.	<i>Online</i>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		Konvensional	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
16	Tersedianya alat pemadam api ringan di dalam armada taksi.	<i>Online</i>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		Konvensional	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
17	Armada taksi dilengkapi dengan sabuk pengaman.	<i>Online</i>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		Konvensional	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Aspek Kenyamanan				
No	Pernyataan	Taksi	Kenyataan	Harapan
18	Pengemudi menguasai/mengetahui rute tujuan.	<i>Online</i>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		Konvensional	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
19	Pengemudi ramah dan sopan terhadap penumpang.	<i>Online</i>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		Konvensional	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
20	AC berfungsi dengan baik serta dilengkapi dengan pengharum mobil.	<i>Online</i>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		Konvensional	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
21	Adanya larangan merokok di dalam armada taksi.	<i>Online</i>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		Konvensional	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
22	Pengemudi selalu menjaga kebersihan armadanya.	<i>Online</i>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		Konvensional	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
23	Pengemudi menjemput penumpang dalam rentang waktu yang cepat.	<i>Online</i>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		Konvensional	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
24	Pengemudi tidak membatalkan pesanan secara sepihak.	<i>Online</i>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		Konvensional	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
25	Kondisi armada taksi masih dalam keadaan layak pakai.	<i>Online</i>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		Konvensional	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
26	Pengemudi tidak merokok saat bertugas.	<i>Online</i>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		Konvensional	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
27	Pengemudi bersedia diberi kritik dan saran secara langsung.	<i>Online</i>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		Konvensional	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Aspek Fasilitas				
No	Pernyataan	Taksi	Kenyataan	Harapan
28	Pemesanan taksi mudah dilakukan.	<i>Online</i>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		Konvensional	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
29	Tersedianya DVD serta radio sebagai hiburan selama perjalanan.	<i>Online</i>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		Konvensional	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
30	Armada yang digunakan memberikan kemudahan bagi penumpang pengguna kursi roda.	<i>Online</i>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		Konvensional	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Aspek Tarif				
No	Pernyataan	Taksi	Kenyataan	Harapan
31	Tarif taksi tidak mahal.	<i>Online</i>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		Konvensional	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
32	Tarif dapat dipastikan.	<i>Online</i>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		Konvensional	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5



Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan *Software* SPSS 22

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,942	64

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	227,31	615,327	,383	,941
X2	226,00	626,970	,258	,942
X3	227,07	613,177	,445	,941
X4	225,93	624,328	,371	,941
X5	227,31	615,549	,451	,941
X6	226,70	620,838	,302	,942
X7	226,50	620,152	,329	,941
X8	226,08	629,792	,213	,942
X9	226,40	622,929	,304	,941
X10	226,12	618,773	,435	,941
X11	226,86	616,849	,346	,941
X12	225,91	620,770	,475	,941
X13	226,33	623,052	,268	,942
X14	226,26	617,608	,413	,941
X15	226,75	622,109	,351	,941
X16	226,58	622,852	,326	,941
X17	227,51	622,333	,303	,941
X18	225,95	626,654	,275	,941

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X19	226,26	614,518	,542	,940
X20	226,27	615,755	,526	,940
X21	226,01	617,606	,600	,940
X22	226,14	616,061	,544	,940
X23	226,15	614,816	,628	,940
X24	226,21	610,713	,704	,939
X25	227,06	609,107	,590	,940
X26	226,93	612,551	,547	,940
X27	226,25	617,907	,519	,940
X28	226,32	616,967	,539	,940
X29	227,24	605,679	,619	,940
X30	227,10	608,616	,596	,940
X31	227,30	609,101	,606	,940
X32	227,22	608,557	,596	,940
X33	225,78	627,547	,291	,941
X34	225,78	626,375	,326	,941
X35	226,22	621,082	,468	,941
X36	226,24	612,689	,630	,940
X37	226,02	617,717	,564	,940
X38	226,23	617,553	,545	,940
X39	225,99	620,010	,503	,940
X40	226,34	621,661	,389	,941
X41	226,50	612,111	,471	,941
X42	226,44	615,037	,469	,941
X43	226,06	620,926	,519	,940
X44	226,24	617,194	,522	,940
X45	226,22	625,951	,314	,941
X46	226,56	622,976	,367	,941
X47	226,41	617,416	,460	,941
X48	226,30	613,889	,566	,940
X49	225,99	620,172	,498	,940
X50	226,23	618,381	,476	,941
X51	225,88	618,612	,470	,941
X52	225,97	616,070	,524	,940
X53	226,11	615,695	,528	,940
X54	226,27	612,724	,575	,940

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X55	225,55	630,028	,254	,941
X56	226,69	619,145	,387	,941
X57	226,19	624,943	,295	,941
X58	226,77	625,613	,271	,942
X59	226,79	616,087	,468	,941
X60	226,85	618,250	,424	,941
X61	225,80	624,970	,348	,941
X62	227,29	619,844	,357	,941
X63	225,57	628,288	,295	,941
X64	227,32	621,291	,300	,942

Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Pengguna Menggunakan *Software* SPSS 22

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,975	64

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	268,19	905,731	,460	,975
X2	267,96	908,180	,513	,975
X3	268,04	897,655	,644	,975
X4	267,92	910,115	,549	,975
X5	268,47	907,807	,419	,975
X6	268,32	909,169	,396	,975
X7	268,10	905,646	,501	,975
X8	268,10	910,010	,477	,975
X9	268,04	900,140	,612	,975
X10	267,97	912,009	,537	,975
X11	268,06	906,461	,442	,975
X12	267,84	910,297	,591	,975
X13	268,12	907,036	,476	,975
X14	268,06	904,744	,604	,975
X15	268,40	906,404	,401	,975
X16	268,36	906,697	,405	,975
X17	268,96	910,301	,280	,976
X18	268,14	908,970	,447	,975

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X19	267,97	905,302	,639	,975
X20	268,01	905,061	,610	,975
X21	267,91	906,608	,645	,975
X22	267,97	905,181	,599	,975
X23	267,96	901,332	,723	,975
X24	267,95	900,109	,735	,975
X25	268,16	891,712	,745	,974
X26	268,17	890,001	,741	,974
X27	268,09	902,446	,701	,975
X28	268,09	902,648	,714	,975
X29	268,31	894,741	,624	,975
X30	268,25	894,169	,670	,975
X31	268,33	894,062	,717	,975
X32	268,31	895,549	,709	,975
X33	267,90	903,465	,711	,975
X34	267,90	903,465	,711	,975
X35	267,93	899,581	,762	,975
X36	267,99	898,434	,695	,975
X37	267,86	906,344	,667	,975
X38	267,97	900,393	,749	,975
X39	267,96	903,190	,729	,975
X40	268,05	900,977	,741	,975
X41	268,15	896,553	,655	,975
X42	268,12	900,895	,606	,975
X43	267,98	902,363	,757	,975
X44	268,02	901,959	,761	,975
X45	268,12	899,460	,710	,975
X46	268,13	901,064	,649	,975
X47	268,15	895,078	,740	,974
X48	268,14	897,778	,702	,975
X49	267,97	899,282	,778	,974
X50	268,01	899,121	,793	,974
X51	267,89	896,543	,815	,974
X52	267,88	898,834	,794	,974
X53	268,01	894,919	,752	,974
X54	268,04	894,160	,776	,974

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X55	267,76	907,477	,661	,975
X56	268,18	898,412	,592	,975
X57	268,12	904,491	,530	,975
X58	268,30	897,889	,608	,975
X59	268,11	901,856	,625	,975
X60	268,17	903,213	,603	,975
X61	267,76	911,780	,518	,975
X62	268,28	892,971	,569	,975
X63	267,75	914,735	,423	,975
X64	268,29	889,663	,613	,975

Lampiran 6. Nilai Nilai *r Product Moment*

TABEL
NILAI-NILAI *r PRODUCT MOMENT*

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,226	0,345
4	0,95	0,99	28	0,374	0,478	60	0,254	0,33
5	0,878	0,959	29	0,367	0,47	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,22	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,27
11	0,602	0,735	35	0,334	0,43	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,23
14	0,532	0,661	38	0,32	0,413	150	0,159	0,21
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,632	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,59	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,08	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,38	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,07	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Sumber: Sugiyono, 2012.

Lampiran 7. Uji Validitas Secara Manual pada Tingkat Kepuasan Pengguna Taksi *Online* dan Taksi Konvensional

Tabel Uji Validitas untuk Data Tingkat Kepuasan Pengguna Taksi *Online* dan Taksi Konvensional Secara Manual pada Pernyataan Nomor 1 (X1)

Responden	X	X ²	Y	Y ²	XY
1	4	16	228	51984	912
2	2	4	221	48841	442
3	4	16	256	65536	1024
4	4	16	201	40401	804
5	4	16	202	40804	808
6	3	9	223	49729	669
7	1	1	211	44521	211
8	2	4	224	50176	448
9	3	9	223	49729	669
10	4	16	231	53361	924
11	3	9	218	47524	654
12	3	9	283	80089	849
13	2	4	196	38416	392
14	2	4	196	38416	392
15	4	16	256	65536	1024
16	3	9	198	39204	594
17	1	1	235	55225	235
18	3	9	238	56644	714
19	3	9	228	51984	684
20	4	16	265	70225	1060
21	3	9	216	46656	648
22	2	4	217	47089	434
23	4	16	269	72361	1076
24	3	9	203	41209	609
25	3	9	203	41209	609
26	1	1	233	54289	233
27	1	1	214	45796	214
28	3	9	270	72900	810
29	3	9	217	47089	651
30	2	4	186	34596	372

Responden	X	X ²	Y	Y ²	XY
31	3	9	208	43264	624
32	4	16	242	58564	968
33	4	16	254	64516	1016
34	2	4	216	46656	432
35	5	25	257	66049	1285
36	4	16	251	63001	1004
37	2	4	213	45369	426
38	5	25	274	75076	1370
39	4	16	241	58081	964
40	3	9	268	71824	804
41	3	9	238	56644	714
42	3	9	231	53361	693
43	3	9	253	64009	759
44	3	9	218	47524	654
45	4	16	225	50625	900
46	4	16	225	50625	900
47	3	9	218	47524	654
48	4	16	190	36100	760
49	3	9	230	52900	690
50	2	4	193	37249	386
51	3	9	235	55225	705
52	3	9	234	54756	702
53	5	25	319	101761	1595
54	4	16	256	65536	1024
55	4	16	260	67600	1040
56	3	9	221	48841	663
57	1	1	191	36481	191
58	4	16	232	53824	928
59	4	16	226	51076	904
60	1	1	191	36481	191
61	4	16	266	70756	1064
62	5	25	285	81225	1425
63	3	9	235	55225	705
64	4	16	210	44100	840
65	2	4	211	44521	422
66	4	16	247	61009	988

Responden	X	X ²	Y	Y ²	XY
67	1	1	212	44944	212
68	3	9	263	69169	789
69	1	1	270	72900	270
70	3	9	232	53824	696
71	1	1	220	48400	220
72	2	4	213	45369	426
73	1	1	183	33489	183
74	1	1	235	55225	235
75	2	4	228	51984	456
76	2	4	207	42849	414
77	2	4	215	46225	430
78	1	1	203	41209	203
79	1	1	277	76729	277
80	1	1	213	45369	213
81	1	1	217	47089	217
82	2	4	271	73441	542
83	2	4	194	37636	388
84	3	9	207	42849	621
85	2	4	234	54756	468
86	2	4	216	46656	432
87	2	4	209	43681	418
88	2	4	230	52900	460
89	2	4	234	54756	468
90	3	9	232	53824	696
91	1	1	253	64009	253
92	2	4	223	49729	446
93	2	4	207	42849	414
94	3	9	236	55696	708
95	1	1	226	51076	226
96	3	9	254	64516	762
97	3	9	249	62001	747
98	3	9	243	59049	729
99	2	4	240	57600	480
100	1	1	230	52900	230
TOTAL	270	854	23001	5353615	63284

Pengujian data pada pernyataan nomor 1 untuk tingkat kepuasan pengguna taksi *online* dan taksi konvensional didapat nilai sebagai berikut:

$$n = 100$$

$$\sum x = 270$$

$$\sum x^2 = 854$$

$$\sum y = 23001$$

$$\sum y^2 = 5353615$$

$$\sum xy = 63284$$

Untuk uji validitas menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

$$r_{xy} = \frac{100 \times 63284 - 270 \times 23001}{\sqrt{(100 \times 854 - (270)^2)(100 \times 5353615 - (23001)^2)}} = 0,420$$

Lampiran 8. Uji Validitas Secara Manual pada Tingkat Harapan Pengguna Taksi *Online* dan Taksi Konvensional

Tabel Uji Validitas untuk Data Tingkat Harapan Pengguna Taksi *Online* dan Taksi Konvensional Secara Manual pada Pernyataan Nomor 1 (X1)

Responden	X	X ²	Y	Y ²	XY
1	5	25	237	56169	1185
2	5	25	316	99856	1580
3	4	16	256	65536	1024
4	3	9	200	40000	600
5	3	9	200	40000	600
6	4	16	254	64516	1016
7	5	25	271	73441	1355
8	5	25	251	63001	1255
9	5	25	297	88209	1485
10	5	25	314	98596	1570
11	4	16	222	49284	888
12	4	16	283	80089	1132
13	4	16	265	70225	1060
14	4	16	265	70225	1060
15	4	16	256	65536	1024
16	3	9	247	61009	741
17	5	25	316	99856	1580
18	4	16	269	72361	1076
19	5	25	296	87616	1480
20	4	16	265	70225	1060
21	4	16	285	81225	1140
22	4	16	242	58564	968
23	4	16	287	82369	1148
24	5	25	307	94249	1535
25	5	25	307	94249	1535
26	1	1	233	54289	233
27	5	25	296	87616	1480
28	5	25	319	101761	1595
29	3	9	217	47089	651
30	4	16	237	56169	948

Responden	X	X ²	Y	Y ²	XY
31	3	9	209	43681	627
32	5	25	303	91809	1515
33	4	16	278	77284	1112
34	5	25	224	50176	1120
35	5	25	282	79524	1410
36	4	16	251	63001	1004
37	4	16	301	90601	1204
38	5	25	281	78961	1405
39	5	25	271	73441	1355
40	3	9	286	81796	858
41	5	25	277	76729	1385
42	3	9	238	56644	714
43	5	25	270	72900	1350
44	4	16	267	71289	1068
45	5	25	318	101124	1590
46	5	25	318	101124	1590
47	4	16	267	71289	1068
48	5	25	275	75625	1375
49	4	16	242	58564	968
50	4	16	286	81796	1144
51	3	9	236	55696	708
52	3	9	279	77841	837
53	5	25	319	101761	1595
54	4	16	256	65536	1024
55	3	9	204	41616	612
56	5	25	257	66049	1285
57	5	25	320	102400	1600
58	4	16	281	78961	1124
59	5	25	257	66049	1285
60	5	25	320	102400	1600
61	4	16	245	60025	980
62	5	25	258	66564	1290
63	4	16	255	65025	1020
64	4	16	284	80656	1136
65	4	16	256	65536	1024
66	4	16	246	60516	984

Responden	X	X ²	Y	Y ²	XY
67	3	9	299	89401	897
68	4	16	306	93636	1224
69	1	1	273	74529	273
70	4	16	273	74529	1092
71	4	16	292	85264	1168
72	3	9	241	58081	723
73	3	9	303	91809	909
74	5	25	319	101761	1595
75	4	16	256	65536	1024
76	5	25	226	51076	1130
77	4	16	228	51984	912
78	4	16	279	77841	1116
79	3	9	300	90000	900
80	3	9	253	64009	759
81	5	25	298	88804	1490
82	5	25	308	94864	1540
83	3	9	273	74529	819
84	4	16	257	66049	1028
85	4	16	270	72900	1080
86	5	25	320	102400	1600
87	3	9	262	68644	786
88	5	25	290	84100	1450
89	4	16	264	69696	1056
90	3	9	261	68121	783
91	5	25	286	81796	1430
92	4	16	232	53824	928
93	5	25	316	99856	1580
94	4	16	279	77841	1116
95	3	9	271	73441	813
96	5	25	300	90000	1500
97	5	25	281	78961	1405
98	5	25	320	102400	1600
99	5	25	308	94864	1540
100	4	16	263	69169	1052
TOTAL	415	1797	27234	7509034	114288

Pengujian data pada pernyataan nomor 1 untuk tingkat harapan pengguna taksi *online* dan taksi konvensional didapat nilai sebagai berikut:

$$n = 100$$

$$\sum x = 415$$

$$\sum x^2 = 1797$$

$$\sum y = 27234$$

$$\sum y^2 = 7509034$$

$$\sum xy = 114288$$

Untuk uji validitas menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

$$r_{xy} = \frac{100 \times 114288 - 415 \times 27234}{\sqrt{(100 \times 1797 - (415)^2)(100 \times 7509034 - (27234)^2)}} = 0,483$$

Lampiran 9. Uji Reliabilitas Secara Manual pada Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Pengguna Taksi *Online* dan Taksi Konvensional

1. Mencari nilai *varians* item:

$$\sigma_b^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N}$$

$$\sigma_{Kepuasan} = \frac{854 - \frac{(270)^2}{100}}{100} = 1,250$$

$$\sigma_{Harapan} = \frac{1797 - \frac{(415)^2}{100}}{100} = 0,748$$

2. Mencari nilai *varians* total:

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}}{N}$$

$$\sigma_{Kepuasan} = \frac{5353615 - \frac{(23001)^2}{100}}{100} = 631,550$$

$$\sigma_{Harapan} = \frac{7509034 - \frac{(27234)^2}{100}}{100} = 921,264$$

Tabel Hasil Perhitungan *Varians* Item dan *Varians* Total untuk Data Tingkat Kepuasan Pengguna Taksi *Online* dan Taksi Konvensional

Pernyataan	Nilai <i>Varians</i> Item	Nilai <i>Varians</i> total
1	1,250	
2	0,630	
3	1,136	
4	0,494	
5	0,910	
6	1,114	
7	1,030	
8	0,505	
9	0,858	
10	0,718	
11	1,308	
12	0,490	
13	1,058	
14	0,888	
15	0,732	
16	0,765	
17	0,930	631,550
18	0,596	
19	0,708	
20	0,672	
21	0,440	
22	0,613	
23	0,520	
24	0,580	
25	0,908	
26	0,814	
27	0,562	
28	0,574	
29	1,037	
30	0,922	
31	0,866	
32	0,926	

Pernyataan	Nilai <i>Varians</i> Item	Nilai <i>Varians</i> total	
33	0,457	631,550	
34	0,457		
35	0,486		
36	0,617		
37	0,490		
38	0,532		
39	0,480		
40	0,641		
41	1,110		
42	0,885		
43	0,408		
44	0,597		
45	0,526		
46	0,608		
47	0,740		
48	0,686		
49	0,480		
50	0,632		
51	0,633		
52	0,658		
53	0,670		
54	0,732		
55	0,348		
56	0,858		
57	0,688		
58	0,722		
59	0,812		
60	0,794		
61	0,506		
62	0,922		
63	0,386		
64	1,074		
$\sum \sigma_b^2$	46,186		

Tabel Hasil Perhitungan *Varians* Item dan *Varians* Total untuk Data Tingkat Harapan Pengguna Taksi *Online* dan Taksi Konvensional

Pernyataan	Nilai <i>Varians</i> Item	Nilai <i>Varians</i> total
1	0,748	
2	0,496	
3	0,690	
4	0,364	
5	0,753	
6	0,740	
7	0,642	
8	0,482	
9	0,650	
10	0,313	
11	0,762	
12	0,310	
13	0,632	
14	0,482	
15	0,916	
16	0,880	
17	1,256	921,264
18	0,600	
19	0,413	
20	0,461	
21	0,365	
22	0,473	
23	0,436	
24	0,458	
25	0,728	
26	0,801	
27	0,428	
28	0,408	
29	0,869	
30	0,782	
31	0,690	
32	0,649	

Pernyataan	Nilai <i>Varians</i> Item	Nilai <i>Varians</i> total	
33	0,386	921,264	
34	0,386		
35	0,442		
36	0,568		
37	0,350		
38	0,433		
39	0,376		
40	0,426		
41	0,714		
42	0,632		
43	0,370		
44	0,378		
45	0,512		
46	0,546		
47	0,614		
48	0,580		
49	0,433		
50	0,421		
51	0,468		
52	0,428		
53	0,601		
54	0,590		
55	0,324		
56	0,774		
57	0,632		
58	0,758		
59	0,557		
60	0,541		
61	0,344		
62	1,136		
63	0,362		
64	1,168		
$\Sigma \sigma_b^2$	36,921		

3. Mencari nilai *Cronbach Alpha*:

$$r^{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

- a. Untuk tingkat kepuasan pengguna taksi *online* dan taksi konvensional.

$$r^{11} = \left(\frac{64}{64-1} \right) \left(1 - \frac{46,186}{631,550} \right)$$

$$r^{11} = 0,942$$

- b. Untuk tingkat harapan pengguna taksi *online* dan taksi konvensional.

$$r^{11} = \left(\frac{64}{64-1} \right) \left(1 - \frac{36,921}{921,264} \right)$$

$$r^{11} = 0,975$$