

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	2
1.3 Manfaat	3
1.4 Batasan Masalah	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Umum	4
2.2 Angkutan Taksi	5
2.3 Peraturan Hukum yang Mengatur Mengenai tata cara Pengelolaan Taksi	7
2.4 Wilayah Operasi dan Perizinan Angkutan Taksi	9
2.5 Sistem Angkutan Penumpang Menurut Penggunaannya dan Cara Pengoperasiannya	10
2.6 Keunggulan Angkutan Taksi	12
2.7 Pelayanan Taksi	13
2.8 Kualitas Jasa dan Pelayanan	13
2.9 Kepuasan Konsumen	16

2.10 Strategi Kepuasan Konsumen	19
2.11 Variabel Kualitas Pelayanan	24
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN
3.1 Diagram Aliran Rencana Kerja	31
3.2 Studi Literatur	32
3.3 Tahap Persiapan	32
3.4 Data Sekunder.....	33
3.5 Data Primer	33
3.6 Analisis Data dan Pembahasan	35
BAB IV	ANALISA DAN PEMBAHASAN
4.1 Pelaksanaan Survai	39
4.2 Analisis Identitas Responden	39
4.3 Analisis Tingkat Kepuasan Responden	42
4.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	44
4.4.1 Dimensi <i>Tangibles</i>	44
4.4.2 Dimensi <i>Reliability</i>	46
4.4.3 Dimensi <i>Responsiveness</i>	48
4.4.4 Dimensi <i>Assurance</i>	50
4.4.5 Dimensi <i>Empathy</i>	55
4.5 Analisa Kuadran	56
BAB IV	ANALISA DAN PEMBAHASAN
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Diagram Aliran Rencana Kerja	31
Gambar 3.2	Taksi yang Sedang Beroperasi di Kota Padang	33
Gambar 3.3	Pengisian Form Kuesioner Oleh Responden	35
Gambar 3.4	Pengisian Form Kuesioner Oleh Responden	35
Gambar 3.5	Grafik Kartesius	37
Gambar 4.1	Persentase Jenis Kelamin	39
Gambar 4.2	Persentase Usia	40
Gambar 4.3	Persentase jenis pekerjaan	41
Gambar 4.4	Persentase Pendidikan Terakhir	41
Gambar 4.5	Persentase Penghasilan Rata-rata Setiap Bulan	42
Gambar 4.6	Kondisi/ Keadaan Taksi	42
Gambar 4.7	Tingkat Kepuasan Untuk Kebersihan Angkutan Taksi ..	44
Gambar 4.8	Tingkat Kepuasan untuk Penampilan Sopir/ Karyawan Taksi	45
Gambar 4.9	Tingkat Kepuasan untuk Fasilitas di Dalam Taksi Sebagai Fasilitas Pelayanan	45
Gambar 4.10	Tingkat Kepuasan untuk Ketepatan Waktu Penye- diaan Taksi Bila Ada Pemesanan Melalui Telepon	46
Gambar 4.11	Tingkat Kepuasan untuk Ketepatan Waktu mengantarkan Penumpang ke Tempat Tujuan	47
Gambar 4.12	Tingkat Kepuasan untuk Kemudahan Bagi Penumpang Mendapatkan Taksi Dimana Saja dan Kapan Saja	47
Gambar 4.13	Tingkat Kepuasan untuk Kepedulian Memberikan	

	saran Kepada Penumpang Mengenai Rute Perjalanan yang Terbaik Bagi Penumpang	48
Gambar 4.14	Tingkat Kepuasan untuk Memberikan Pelayanan Secara Cepat dan Ttepat Kepada Penumpang	49
Gambar 4.15	Tingkat Kepuasan untuk Keramahan dan Kesopanan Sopir Karyawan Taksi	50
Gambar 4.16	Tingkat Kepuasan untuk Argometer Pembayaran yang Digunakan Oleh Angkutan Taksi Sesuai dengan Jarak yang Ditempuh	51
Gambar 4.17	Tingkat Kepuasan untuk Mengembalikan Barang Bawaan Milik Penumpang yang Tertinggal di Dalam Taksi	51
Gambar 4.18	Tingkat Kepuasan untuk Memberikan rasa aman kepada penumpang dari tindak kejahatan	52
Gambar 4.19	Tingkat Kepuasan untuk Harga Ongkos Taksi yang Diberikan Sopir / Karyawan Taksi	53
Gambar 4.20	Tingkat Kepuasan untuk Harga Bukanlah Masalah Karena Sesuai dengan Fasilitas dan Pelayanan Taksi yang Diberikan	54
Gambar 4.21	Tingkat Kepuasan untuk Sopir /Karyawan Taksi Memiliki Pengetahuan yang Baik untuk Menjawab Pertanyaan Penumpang	54
Gambar 4.22	Tingkat Kepuasan untuk Memberikan Ekstra Perhatian Kepada Penumpang yang Memberikan Keluhan dan Masukan	55
Gambar 4.23	Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Dimensi	

Kualitas Pelayanan	60
Gambar 4.24 Tingkat Harapan dan Tingkat Kepuasan per Elemen	63

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Kondisi/ Keadaan Taksi	43
Tabel 4.2	Tingkat Kepuasan Untuk Kebersihan Angkutan Taksi ...	44
Tabel 4.3	Tingkat Kepuasan untuk Penampilan Sopir/ Karyawan Taksi	45
Tabel 4.4	Tingkat Kepuasan untuk Fasilitas di Dalam Taksi Sebagai Fasilitas Pelayanan	45
Tabel 4.5	Tingkat Kepuasan untuk Ketepatan Waktu Penye- diaan Taksi Bila Ada Pemesanan Melalui Telepon	46
Tabel 4.6	Tingkat Kepuasan untuk Ketepatan Waktu mengantarkan Penumpang ke Tempat Tujuan	47
Tabel 4.7	Tingkat Kepuasan untuk Kemudahan Bagi Penumpang Mendapatkan Taksi Dimana Saja dan Kapan Saja	47
Tabel 4.8	Tingkat Kepuasan untuk Kepedulian Memberikan saran Kepada Penumpang Mengenai Rute Perjalanan yang Terbaik Bagi Penumpang	48
Tabel 4.9	Tingkat Kepuasan untuk Memberikan Pelayanan Secara Cepat dan Ttepat Kepada Penumpang	49
Tabel 4.10	Tingkat Kepuasan untuk Keramahan dan Kesopanan Sopir Karyawan Taksi	50
Tabel 4.11	Tingkat Kepuasan untuk Argometer Pembayaran yang Digunakan Oleh Angkutan Taksi Sesuai dengan Jarak yang Ditempuh	51
Tabel 4.12	Tingkat Kepuasan untuk Mengembalikan Barang	

	Bawaan Milik Penumpang yang Tertinggal di Dalam Taksi	51
Tabel 4.13	Tingkat Kepuasan untuk Memberikan rasa aman kepada penumpang dari tindak kejahatan	52
Tabel 4.14	Tingkat Kepuasan untuk Harga Ongkos Taksi yang Diberikan Sopir / Karyawan Taksi	53
Tabel 4.15	Tingkat Kepuasan untuk Harga Bukanlah Masalah Karena Sesuai dengan Fasilitas dan Pelayanan Taksi yang Diberikan	54
Tabel 4.16	Tingkat Kepuasan untuk Sopir /Karyawan Taksi Memiliki Pengetahuan yang Baik untuk Menjawab Pertanyaan Penumpang	54
Tabel 4.17	Tingkat Kepuasan untuk Memberikan Ekstra Perhatian Kepada Penumpang yang Memberikan Keluhan dan Masukan	55
Tabel 4.19	Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Taksi di Kota Padang	58
Tabel 4.20	Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan	60
Tabel 4.21	Tingkat Harapan dan Tingkat Kepuasan per Elemen	61