

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman teknologi sekarang ini, transportasi merupakan kebutuhan yang sangat penting dimana setiap orang mempunyai kegiatan dan aktifitas didalam hidupnya. Dikarenakan jarak tempuh yang jauh dan menghemat waktu maka masyarakat menggunakan transportasi, Baik itu transportasi darat, laut maupun udara.

Kebutuhan akan transportasi pada saat ini berkembang dengan sangat pesat. Hal ini antara lain disebabkan oleh meningkatnya jumlah penduduk yang secara langsung mempengaruhi tingkat aktivitas dari masyarakat dan untuk pemenuhan mobilitasnya diperlukan sarana berupa angkutan umum yang merupakan pilihan dari mayoritas penduduk tersebut.

Alat transportasi yang biasa membawa manusia secara global, biasa kita sebut dengan transportasi umum. Karena tidak semua individu mempunyai alat transportasi, oleh sebab itu banyaknya transportasi umum darat yang dipakai oleh masyarakat banyak. Dengan semakin banyaknya produsen yang menawarkan jasa yang akan memberikan dampak pada konsumen. Konsumen berpeluang untuk lebih memiliki alternatif pilihan jasa dan memperoleh jasa dengan kualitas yang lebih baik. Beberapa penyedia transportasi baik darat, laut, dan udara. Jenis-jenis transportasi darat sendiri beranekaragam seperti bus, kereta api, travel, taksi, dan lain-lain.

Hal ini akan menimbulkan tingkat persaingan yang semakin ketat dalam bisnis penyedia transportasi. Apalagi dengan semakin meningkatnya taraf hidup masyarakat dan tingkat persaingan yang semakin tinggi yang akan membuat kebutuhan jasa transportasi yang sesuai dengan selera konsumen akan meningkat. Melihat tingginya tingkat persaingan diantara penyedia jasa transportasi maka para penyedia jasa transportasi harus mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting atau diharapkan oleh konsumennya dan berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga mampu mewujudkan kepuasan bagi konsumennya.

Taksi merupakan salah satu transportasi yang cukup sering digunakan di Kota Padang, terutama untuk tujuan-tujuan dalam kota, atau dari dan ke bandara, pelabuhan serta terminal bus. Pengguna taksi harus membayar mahal demi kenyamanan, keamanan, dan karena lebih mempunyai privasi dibanding angkutan umum. Namun dalam kenyataannya tidak selamanya taksi memberi rasa nyaman dan aman. Karena adanya keluhan dari beberapa penumpang atas dasar kenyamanan dan keamanan tersebut.

Dari masalah-masalah yang timbul, maka di ambil tema analisa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan taksi di Kota Padang.

1.2 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

- 1 Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap pelayanan taksi.

- 2 Untuk mengetahui tanggapan konsumen atas pelayanan yang diberikan.
- 3 Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap angkutan taksi di Kota Padang.

1.3 Manfaat

Diharapkan dari penelitian ini dapat menjadi pedoman kepada instansi terkait dan masyarakat yang menggunakan jasa angkutan taksi. Dengan mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting atau diharapkan oleh konsumennya, dan terus berusaha memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas sehingga mampu mewujudkan kepuasan bagi konsumennya.

1.4 Batasan masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah : Angkutan taksi yang ditinjau adalah angkutan-angkutan taksi yang beroperasi di Kota Padang, Sumatera Barat. Karakteristik yang dimiliki oleh angkutan taksi, dari segi kenyamanan, keamanan, kecepatan, dan ekonomis dari ketersediaannya.