

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TAKSI
SURYA TRANSPORT PADA CV. CITRA SURYA ABADI
DI PONTIANAK**

JURNAL SKRIPSI

OLEH :

YUSUF
NIM : 11.131.0671



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK
TAHUN 2014**

ABSTRAK

Sejalan dengan kemajuan dalam pendidikan, perekonomian yang lebih makmur, perubahan sosial budaya masyarakat, serta perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, maka kesadaran masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dapat diberikan oleh perusahaan semakin meningkat. Pada saat ini kesadaran konsumen akan pentingnya nilai kualitas pelayanan (*Service Quality*) yang diberikan oleh perusahaan, baik dalam bentuk jasa maupun dalam bentuk barang semakin meningkat. Betapa besar peranan transportasi bagi kehidupan manusia sehingga bisnis di bidang jasa transportasi semakin meningkat. Pada era globalisasi yang cepat ini dibutuhkan suatu transportasi yang cepat, nyaman dan aman. Banyak orang memilih bus eksekutif untuk perjalanan karena cepat, nyaman dan aman. Sehingga perusahaan-perusahaan transportasi taxi saling bersaing untuk merebut minat masyarakat agar mau menggunakan jasa yang ditawarkan. Pada saat ini industri jasa transportasi taxi semakin marak di Indonesia. CV. Citra Surya Abadi merupakan salah satu badan usaha yang mengkonsentrasikan bidang usahanya di sektor industri jasa transportasi yaitu taxi dengan nama Surya Transport, Sebagai suatu usaha transportasi, tentu saja perusahaan ini hadir untuk mendapatkan keuntungan sekaligus memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan taxi Surya Transport pada CV. Citra Surya Abadi di Pontianak.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang Taksi Surya Transport. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis *ServQual*.

Dari hasil perhitungan *Servqual* secara keseluruhan dilihat dari dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati diperoleh nilai kualitas nilai $Q < 1$ atau $(0,93 < 1)$, ini berarti kualitas pelayanan Taksi Surya Transport dikatakan tidak baik. Hasil analisis perhitungan *ServQual*, dimensi bukti fisik menunjukkan kualitas pelayanan dikatakan baik karena nilai $Q \geq 1$ atau $(1,01 \geq 1)$, sedangkan kualitas pelayanan dilihat dari dimensi keandalan (0,92), daya tanggap (0,90), jaminan (0,88), dan empati (0,87) dikatakan tidak baik karena nilai $Q < 1$. Pada dimensi Bukti Fisik, atribut yang memiliki gap terbesar terletak pada atribut pernyataan mengenai "Kantor Taksi Surya Transport memiliki tempat parkir yang luas". Pada dimensi Keandalan, atribut yang memiliki gap terbesar terletak pada atribut pernyataan mengenai "Karyawan perusahaan berpenampilan rapi dan menarik". Pada dimensi Daya Tanggap, atribut yang memiliki gap terbesar terletak pada atribut pernyataan mengenai "Supir selalu bersedia untuk memenuhi permintaan penumpang dalam hal pemilihan tempat singgah atau peristirahatan". Pada dimensi Jaminan, atribut yang memiliki gap terbesar terletak pada pernyataan mengenai "Supir memiliki keterampilan dalam hal membawa kendaraan". Pada dimensi Empati, atribut yang memiliki gap terbesar terletak pada pernyataan mengenai "Supir memenuhi kebutuhan penumpang untuk singgah di tempat tertentu sesuai dengan kebutuhan penumpang".

Kata kunci :Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, *ServQual* dan Kualitas Pelayanan.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sejalan dengan kemajuan dalam pendidikan, perekonomian yang lebih makmur, perubahan sosial budaya masyarakat, serta perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, maka kesadaran masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dapat diberikan oleh

perusahaan semakin meningkat. Unsur-unsur pelayanan (Atmawati dan Wahyudin, 2007), terdiri atas: peralatan, keunggulan pelayanan, kehandalan karyawan.

Dalam bidang transportasi, peralatan terdiri dari bangunan dengan peralatan pendukung operasional baik perangkat keras yang berupa gedung kantor dan armada mobil maupun perangkat lunak yang berupa *software* atau sistem komputerisasi sebagai pendukung kelancaran data penumpang. Keunggulan pelayanan terdiri dari kemudahan dalam segi prosedur pemesanan tiket melalui operator, ketepatan penjemputan penumpang dan jadwal keberangkatan, serta keamanan dari kecepatan pelayanan berupa jaminan keamanan penumpang sampai ke tujuan. Kehandalan karyawan terdiri dari karyawan operasional yaitu operator dan supir yang memiliki kemampuan yang dapat dipercaya di masing-masing bidangnya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Apabila unsur-unsur pelayanan yang disediakan oleh perusahaan transportasi sudah memadai, maka berdampak pada kepercayaan pelanggan dan jumlah pelanggan akan bertambah serta berakibat pada kepuasan.

Saat ini industri jasa transportasi semakin berkembang di Pontianak. CV. Citra Surya Abadi merupakan salah satu badan usaha yang mengkonsentrasikan bidang usahanya di sektor industri jasa transportasi merek taksi yang dimilikinya adalah Surya Transport yang beralamat di Jl. Purnama Komplek Pondok Purnama B.12 Pontianak. Sebagai suatu usaha transportasi, perusahaan ini hadir untuk memberikan pelayanan yang bermitra untuk memuaskan bagi konsumen.

Adapun jumlah keluhan penumpang taksi Surya Transport pada Tahun 2013 sampai dengan Tahun 2014 sebanyak 41 keluhan, di mana keluhan yang banyak disampaikan oleh penumpang yaitu tentang keterlambatan jadwal keberangkatan dan keterlambatan penyampaian informasi tentang perubahan jadwal keberangkatan serta penjemputan penumpang.

Berdasarkan kondisi di atas penulis tertarik untuk membahas masalah kepuasan konsumen di bidang usaha jasa transportasi ini. Untuk itu judul skripsi yang dipilih oleh penulis adalah: "Analisis Kualitas Pelayanan Taksi Surya Transport pada CV. Citra Surya Abadi di Pontianak."

Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: bagaimanakah kualitas pelayanan Taksi Surya Transport pada CV. Citra Surya Abadi di Pontianak.

Pembatasan Masalah

Penulis membatasi permasalahan pada kualitas pelayanan Taksi Surya Transport pada CV. Citra Surya Abadi di Pontianak. Dalam hal ini variabel yang dianalisis meliputi: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Taksi Surya Transport pada CV. Citra Surya Abadi di Pontianak.

Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

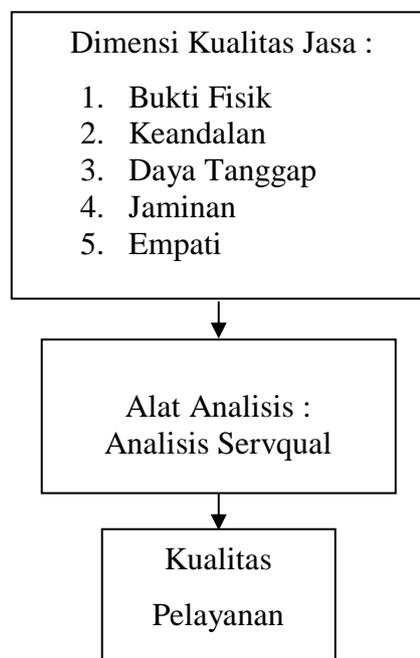
1. Bagi Perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan suatu masukan yang bermanfaat bagi perusahaan meningkatkan kualitas pelayanannya kepada penumpang.
2. Bagi Penulis, penelitian ini merupakan kesempatan bagi penulis untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah serta dapat melatih diri dalam mengungkapkan masalah secara ilmiah berdasarkan disiplin ilmu yang diperoleh.

3. Bagi Almamater, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai tambahan referensi bagi mahasiswa atau pihak lain yang membutuhkan dan tertarik akan masalah ini pada masa yang akan datang.

Kerangka Pemikiran

Menurut Philip Kotler (2005:83): “Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik”. Sedangkan menurut Atmawati dan Wahyuddin (2007:3) : “Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas, jasa, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati”.

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran Kualitas Pelayanan



Metode Penelitian

Jenis Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode survey. Dalam pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian lapangan, yaitu metode pengumpulan data dengan cara:

1. Data Primer yaitu wawancara, observasi, dan kuesioner
2. Data Sekunder yaitu dengan melakukan studi dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan atau dokumen-dokumen perusahaan, dalam hal ini data yang diperoleh dari buku, laporan, dan lain-lain.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang Taksi Surya Transport dan teknik sampel yang digunakan yaitu *Accidental Sampling* (pemilihan anggota sampel dilakukan terhadap orang yang kebetulan dijumpai).

Dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, maka penghitungan sampel didasarkan pada rumus formula statistik dengan rumus yang digunakan adalah Rao Purba (dalam Yunarto, 2010:29) yang mengatakan bahwa dalam menentukan besarnya, maka digunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2} \quad n = \frac{(1,96)^2}{4(0,1)^2} \quad n = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan, maka jumlah sampel yang diteliti adalah sebanyak 96,04 responden. Untuk memudahkan penelitian, maka peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden.

Alat Analisis

Adapun alat analisis yang digunakan adalah pengukuran *Service Quality*, di mana Pengukuran kualitas jasa dalam model Servqual ini didasarkan pada skala multiitem yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Serta Gap diantara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu (*Reliability*, daya tanggap, jaminan, *Empaty* dan Bukti fisik), kelima dimensi kualitas tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan untuk atribut harapan dan variabel persepsi berdasarkan skala *likert*. Menurut Zeithalm dalam Tjiptono (2006:63), Skor *Servqual* untuk tiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKOR SERVQUAL} = \text{SKOR PERSEPSI} - \text{SKOR HARAPAN}$$

Skor Gap kualitas jasa pada berbagai level secara rinci dapat dihitung berdasarkan:

- Item-by-item analysis*, misal P1 – H1, P2 – H2, dst, di mana P = Persepsi dan H = Harapan.
- Dimensi-by-dimensi analysis*, misal (P1 + P2 + P3 + P4 / 4) – (H1 + H2 + H3 + H4 / 4), di mana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.
- Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa/gap *servqual* yaitu (P1 + P2 + P3.....+ P22 / 22) – (H1 + H2 + H3.....+ H22 / 22).
- Untuk menganalisis kualitas akan jasa pelayanan yang diberikan, maka digunakan rumus :

$$\text{Kualitas (Q)} = \frac{\text{Persepsi (P)}}{\text{Harapan (H)}}$$

Jika Kualitas (Q) ≥ 1, maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

Jika Kualitas (Q) < 1, maka kualitas pelayanan dikatakan tidak baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

- Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Responden	Persentase
Laki-laki	60	60%
Perempuan	40	40%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data olahan, 2015

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden (60%) berjenis kelamin laki-laki.

b. Usia Responden

Tabel 4.2
Usia Responden

Usia (Tahun)	Responden	Persentase
19 – 28	30	30%
29 – 38	34	34%
39 – 48	25	25%
49 – 58	9	9%
59 – 68	2	2%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data olahan, 2015

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden (34%) memiliki usia antara 29 – 38 tahun.

c. Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 4.3
Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat Pendidikan	Responden	Persentase
SLTP	3	3%
SLTA/SMK	61	61%
Diploma	15	15%
Sarjana	21	21%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data olahan, 2015

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden (61%) memiliki tingkat pendidikan SLTA/SMK.

d. Pekerjaan Responden

Tabel 4.4
Pekerjaan Responden

Tingkat Pendidikan	Responden	Persentase
PNS	31	31%
Swasta	58	58%
Wiraswasta	11	11%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data olahan, 2015

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden (58%) memiliki pekerjaan swasta.

e. Rata-rata penghasilan Responden Per Bulan

Tabel 4.5
Rata-rata Penghasilan Responden Per Bulan

Penghasilan (Rupiah)	Responden	Persentase
1.500.000 – 2.499.999	34	34%
2.500.000 – 3.499.999	49	49%
3.500.000 – 4.499.999	13	13%
4.500.000 – 5.499.999	4	4%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data olahan, 2015

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa sebagian responden atau sebanyak 49% memiliki penghasilan antara Rp. 2.500.000,00 - Rp. 3.499.999,00 per bulan.

f. Frekuensi Responden Menggunakan Taksi Surya Transport

Tabel 4.6

Rata-rata Frekuensi Responden Menggunakan Taksi Surya Transport

Frekuensi Penggunaan	Responden	Persentase
1 – 30	91	91%
31 – 60	5	5%
61 – 90	3	3%
91 – 120	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data olahan, 2015

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa sebagian responden (91%) menggunakan Taksi Surya Transport antara 1 – 30 kali.

2. Analisis *ServQual* Kualitas Pelayanan Taksi Surya Transport pada CV. Citra Surya Abadi di Pontianak.

a. Deskripsi Variabel Bukti Fisik

Tabel 4.7

Penilaian Responden terhadap Atribut Bukti Fisik

No.	Atribut	Persepsi					Σ	Harapan					Σ	Nilai Gap
		5	4	3	2	1		5	4	3	2	1		
1.	Kondisi mobil selalu terawat dan tidak pernah rusak.	31	55	14	0	0	417	64	29	7	0	0	457	-40
2.	Kebersihan di dalam mobil selalu terjaga.	62	31	7	0	0	455	30	58	12	0	0	418	37
3.	Supir perusahaan berpenampilan rapi dan menarik.	61	29	10	0	0	451	28	55	17	0	0	411	40
4.	Karyawan perusahaan berpenampilan rapi dan menarik.	60	29	11	0	0	449	24	55	21	0	0	403	46
5.	Mobil yang digunakan memiliki fasilitas AC yang kondisinya selalu baik.	73	16	11	0	0	462	58	30	12	0	0	446	16
6.	Kantor Taksi Surya memiliki toilet yang bersih.	57	32	11	0	0	446	13	61	26	0	0	387	59
7.	Kantor Taksi Surya memiliki tempat ruang tunggu yang nyaman.	21	62	17	0	0	404	64	27	9	0	0	455	-51
8.	Kantor Taksi Surya memiliki tempat parkir yang luas.	19	32	49	0	0	370	58	31	11	0	0	447	-77
Rata-rata						3.454	Rata-rata					3.424		

Sumber : Data olahan, 2015

Dari hasil perhitungan di atas diperoleh hasil nilai kualitas pelayanan yaitu :

$Kualitas (Q) = \frac{Persepsi (P)}{Harapan (H)} = \frac{3.454}{3.424} = 1,01$. Jadi menurut perhitungan kuesioner dimensi bukti fisik, kualitas pelayanan Taksi Surya Transport dimensi bukti fisik dikatakan baik.

b. Deskripsi Variabel Keandalan

Tabel 4.8
Penilaian Responden terhadap Atribut Keandalan

No.	Atribut	Persepsi					Σ	Harapan					Σ	Nilai Gap
		5	4	3	2	1		5	4	3	2	1		
9.	Kondisi mobil selalu terawat dan tidak pernah rusak.	46	15	37	2	0	405	71	26	3	0	0	468	-63
10.	Kebersihan di dalam mobil selalu terjaga.	29	57	14	0	0	415	21	72	7	0	0	414	1
11.	Supir perusahaan berpenampilan rapi dan menarik.	14	50	34	2	0	376	65	22	13	0	0	452	-76
12.	Karyawan perusahaan berpenampilan rapi dan menarik.	16	23	43	16	2	335	60	29	11	0	0	449	-114
13.	Mobil yang digunakan memiliki fasilitas AC yang kondisinya selalu baik.	62	26	11	0	1	448	17	53	30	0	0	387	61
Rata-rata						1.979	Rata-rata					2.170		

Sumber : Data olahan, 2015

Dari hasil perhitungan di atas diperoleh hasil nilai kualitas pelayanan yaitu :

$$Kualitas (Q) = \frac{Persepsi (P)}{Harapan (H)} = \frac{1.979}{2.170} = 0,92.$$
 Jadi menurut perhitungan kuesioner dimensi keandalan, kualitas pelayanan Taksi Surya Transport dimensi keandalan dikatakan tidak baik.

c. Deskripsi Variabel Daya Tanggap

Tabel 4.9
Penilaian Responden terhadap Atribut Daya Tanggap

No.	Atribut	Persepsi					Σ	Harapan					Σ	Nilai Gap
		5	4	3	2	1		5	4	3	2	1		
14.	Perusahaan memiliki telepon khusus yang selalu menerima keluhan konsumen baik itu via telepon maupun sms.	40	42	17	1	0	421	23	71	6	0	0	417	4
15.	Supir membantu penumpang dalam hal keamanan barang bawaan penumpang.	47	44	9	0	0	438	74	21	5	0	0	469	-31
16.	Supir selalu bersedia untuk memenuhi permintaan penumpang dalam hal pemilihan tempat singgah atau peristirahatan.	22	49	28	1	0	392	63	26	11	0	0	452	-60
Rata-rata						1.251	Rata-rata					1.338		

Sumber : Data olahan, 2015

Dari hasil perhitungan di atas diperoleh hasil nilai kualitas pelayanan yaitu :

$$Kualitas (Q) = \frac{Persepsi (P)}{Harapan (H)} = \frac{1.251}{1.338} = 0,93.$$
 Jadi menurut perhitungan kuesioner dimensi daya tanggap, kualitas pelayanan Taksi Surya Transport dimensi daya tanggap dikatakan tidak baik.

d. Deskripsi Variabel Jaminan

Tabel 4.10
Penilaian Responden terhadap Atribut Jaminan

No.	Atribut	Persepsi					Σ	Harapan					Σ	Nilai Gap
		5	4	3	2	1		5	4	3	2	1		
17.	Tarif Taksi Surya Transport sesuai dengan yang ditetapkan sebelumnya dan ada perbedaan tarif yang sesuai tergantung jarak lokasi tujuan penumpang.	28	34	37	1	1	390	71	23	6	0	0	465	-75
18.	Penumpang selalu mendapatkan informasi jika ada barang yang tertinggal.	47	39	13	1	0	432	72	21	7	0	0	465	-33
19.	Perusahaan memberikan jaminan keamanan bagi penumpang.	52	32	16	0	0	436	75	16	9	0	0	466	-30
20.	Supir memiliki keterampilan dalam hal membawa kendaraan.	22	33	44	1	0	376	72	19	9	0	0	463	-87
21.	Sopir bersikap sopan terhadap penumpang.	24	65	11	0	0	413	74	17	9	0	0	465	-52
22.	Karyawan bersikap sopan terhadap penumpang.	25	61	14	0	0	411	72	19	9	0	0	463	-52
Rata-rata						2.047	Rata-rata					2.324		

Sumber : Data olahan, 2015

Dari hasil perhitungan di atas diperoleh hasil nilai kualitas pelayanan yaitu :
 $Kualitas (Q) = \frac{Persepsi (P)}{Harapan (H)} = \frac{2.047}{2.324} = 0,88$. Jadi menurut perhitungan kuesioner dimensi jaminan, kualitas pelayanan Taksi Surya Transport dimensi jaminan dikatakan tidak baik.

e. Deskripsi Variabel Empati

Tabel 4.11
Penilaian Responden terhadap Atribut Empati

No.	Atribut	Persepsi					Σ	Harapan					Σ	Nilai Gap
		5	4	3	2	1		5	4	3	2	1		
23.	Supir memenuhi kebutuhan penumpang untuk singgah di tempat tertentu sesuai dengan kebutuhan penumpang.	19	46	33	1	1	381	69	21	9	1	0	458	-77
24.	Supir selalu singgah di tempat istirahat atau restoran yang bagus untuk penumpang pada saat perjalanan.	23	57	19	1	0	402	55	37	8	0	0	447	-45
25.	Ruangan mobil yang bebas asap rokok.	35	41	22	2	0	409	72	17	9	2	0	459	-50
Rata-rata						1.192	Rata-rata					1.364		

Sumber : Data olahan, 2015

Dari hasil perhitungan di atas diperoleh hasil nilai kualitas pelayanan yaitu :
 $Kualitas (Q) = \frac{Persepsi (P)}{Harapan (H)} = \frac{1.192}{1.364} = 0,87$. Jadi menurut perhitungan kuesioner dimensi empati, kualitas pelayanan Taksi Surya Transport dimensi empati dikatakan tidak baik.

f. Rekapitulasi Skor ServQual

Berikut ini adalah data yang disajikan pada Tabel 4.12 mengenai rekapitulasi nilai ServQual dari masing-masing dimensi yaitu :

Tabel 4.12
 Rekapitulasi Skor *ServQual*

Dimensi Pertanyaan	Jumlah Nilai Persepsi	Jumlah Nilai Harapan	Nilai ServQual
Bukti Fisik	3.454	3.424	1,01
Keandalan	1.979	2.170	0,92
Daya Tanggap	1.251	1.338	0,93
Jaminan	2.047	2.324	0,88
Empati	1.192	1.364	0,87
Jumlah	9.923	10.620	0,93

Sumber : Data olahan, 2015

Dari Tabel 4.12 menjelaskan bahwa kualitas pelayanan Taksi Surya Transport dimensi bukti fisik menunjukkan kualitas pelayanan dikatakan baik karena nilai $Q \geq 1$, sedangkan kualitas pelayanan dilihat dari dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dikatakan tidak baik karena nilai $Q < 1$. Sedangkan nilai kualitas secara keseluruhan dihitung dengan rumus : $\frac{Total\ Nilai\ Persepsi}{Total\ Nilai\ Harapan} = \frac{9.923}{10.620} = 0,93$. Karena nilai kualitas secara keseluruhan diperoleh nilai sebesar 0,93 ($Q < 1$), jadi kualitas pelayanan Taksi Surya Transport secara keseluruhan dikatakan tidak baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan analisis pada bab terdahulu, maka dalam hal ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil perhitungan *Servqual* secara keseluruhan dilihat dari dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati diperoleh nilai kualitas nilai $Q < 1$ atau ($0,93 < 1$), ini berarti kualitas pelayanan Taksi Surya Transport dikatakan tidak baik.
2. Dari hasil perhitungan *Servqual*, dimensi bukti fisik menunjukkan kualitas pelayanan dikatakan baik karena nilai $Q \geq 1$ atau ($1,01 \geq 1$), sedangkan kualitas pelayanan dilihat dari dimensi keandalan (0,92), daya tanggap (0,90), jaminan (0,88), dan empati (0,87) dikatakan tidak baik karena nilai $Q < 1$.
3. Pada dimensi Bukti Fisik, atribut yang memiliki gap terbesar terletak pada atribut pernyataan ke-8 yaitu mengenai pernyataan “Kantor Taksi Surya Transport memiliki tempat parkir yang luas”.
4. Pada dimensi Keandalan, atribut yang memiliki gap terbesar terletak pada atribut pernyataan ke-12 yaitu mengenai pernyataan “Karyawan perusahaan berpenampilan rapi dan menarik”.

5. Pada dimensi Daya Tanggap, atribut yang memiliki gap terbesar terletak pada atribut pernyataan ke-16 yaitu mengenai pernyataan “Supir selalu bersedia untuk memenuhi permintaan penumpang dalam hal pemilihan tempat singgah atau peristirahatan”.
6. Pada dimensi Jaminan, atribut yang memiliki gap terbesar terletak pada atribut pernyataan ke-20 yaitu mengenai pernyataan “Supir memiliki keterampilan dalam hal membawa kendaraan”.
7. Pada dimensi Empati, atribut yang memiliki gap terbesar terletak pada atribut pernyataan ke-23 yaitu mengenai pernyataan “Supir memenuhi kebutuhan penumpang untuk singgah di tempat tertentu sesuai dengan kebutuhan penumpang”.

Agar kualitas pelayanan Taksi Surya Transport lebih maksimal, maka penulis menyampaikan saran yaitu : semakin besar nilai gap yang dihasilkan dari sebuah perhitungan *ServQual* maka semakin tidak baiknya kualitas pelayanan jasa tersebut, dan sebaliknya semakin kecil nilai gap (gap tersebut mendekati nol atau positif) maka semakin baik kualitas pelayanan jasa tersebut. Oleh karena itu baiknya perusahaan memprioritaskan perbaikan kualitas pelayanan jasa dilakukan dari gap atau kesenjangan terbesar.