

ABSTRAK
ANALISIS SIKAP KONSUMEN
TERHADAP JASA DAN PELAYANAN TAKSI
STUDI KASUS PADA KOPERASI ANGKUTAN TAKSI SADEWA

MAXICIMUS HERI SUPRIYANTO
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2002

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik konsumen dan untuk atribut mana yang paling mempengaruhi konsumen terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa dan pelayanan taksi, serta untuk mengetahui sikap konsumen terhadap atribut jasa dan pelayanan taksi. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 orang responden. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada para responden yang menggunakan jasa dan pelayanan Taksi SADEWA di Yogyakarta, observasi langsung di lokasi, dan wawancara dengan ketua koperasi dan sopir Taksi SADEWA.

Teknik Analisis data untuk mengetahui karakteristik konsumen jasa dan pelayanan Taksi SADEWA di Yogyakarta menggunakan Analisis Persentase. Sedangkan untuk mengetahui atribut apa yang paling mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan jasa dan pelayanan taksi dengan menggunakan analisis bobot kepentingan, serta untuk mengetahui sikap konsumen terhadap atribut jasa dan pelayanan taksi yakni pelayanan sopir Taksi SADEWA, perlengkapan armada, kondisi armada, kemudahan dihubungi dengan menggunakan Analisis Multiattribute Attitude Model.

Setelah dilakukan analisis persentase dapat diketahui bahwa 53% responden dalam penelitian ini berjenis kelamin wanita, 48% responden berusia antara 26-40 tahun, 31% responden memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta, 42% responden memiliki pendidikan terakhir PT/Akademi, 36% responden memiliki penghasilan/ uang saku antara Rp 250.000 – Rp 500.000,-, 37% responden terakhir memakai Taksi SADEWA antara 3 - 6 bulan, dan 42% responden memakai Taksi SADEWA kurang dari 3 (<3) kali.

Selanjutnya berdasarkan hasil analisis bobot kepentingan dan analisis Multiattribute Attitude Model ditemukan bahwa, pertama atribut yang paling mempengaruhi keputusan penggunaan jasa dan pelayanan Taksi SADEWA adalah atribut pelayanan sopir Taksi SADEWA, kedua sikap konsumen terhadap empat atribut jasa dan pelayanan Taksi SADEWA adalah sangat setuju (positif).

ABSTRACT
AN ANALYSIS ON CONSUMER ATTITUDE TOWARD TAXI SERVICE
A CASE STUDY OF SADEWA COOPERATION TAXI JOGJAKARTA

MAXICIMUS HERI SUPRIYANTO
SANATA DHARMA UNIVERSITY
YOGYAKARTA
2002

The research was aimed to know the characteristic of consumer and the attribute which mostly influenced the consumer in order to decide the taxi service and also to find out the consumers attitude toward taxi attribute service. This research used sample method for about 100 respondents. The method of gathering data was used by giving questionnaire to the respondents who used SADEWA Taxi service in Jogjakarta. The observation had done directly in the location and also by interviewing the chief of cooperation and the driver of SADEWA Taxi.

The analytical percentage method used in this study was trying to know the consumers' characteristic of SADEWA Taxi service in Jogjakarta. This study also applied the quantity analysis method to find out what kind of attribute which mostly influence the consumers' decision to use taxi service. Moreover, in order to know the consumers' attitude toward taxi service attribute such driver service, vehicle equipment, vehicle condition, and the access to call, the research used Multiattribute Attitude Model Analysis.

The result showed that 53 % respondents were female, 48 % respondents were in age of 26 to 40 year old, 31% respondents were private employees, 42% respondents had highest academic as bachelor and diploma, 36% respondents had monthly salary in a range of Rp 250.000.00 to Rp 500.000.00, 37% respondents used SADEWA Taxi in the last 3 to 6 month, and 42% respondents use SADEWA Taxi less than three times.

The result of the quantity analysis and Multiattribute Attitude Model analysis showed that : firstly, the attribute which mostly influence the decision to use SADEWA Taxi service was the service of SADEWA Taxi driver. Secondly, consumers' attitude toward four attributes of SADEWA Taxi service was very good.