

Pengaruh quality, complaint, alternative service quality terhadap intention to switch pada pengguna taksi di DKI Jakarta dan sekitarnya

Budi Susatiyo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20339368&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelayanan terhadap pengguna taksi merupakan urat nadi dalam industri pertaksian, karena di sinilah semuanya dipertahankan. Kualitas pelayanan yang baik dari perusahaan taksi merupakan faktor kunci sehingga tetap dipercaya oleh customer sebagai mitra transportasi. Kalau kita mengupas masalah pelayanan tak akan lepas dari front-liner sebagai ujung tombak yang bersentuhan langsung kepada konsumen, salah satunya pengemudi yang mampu memberikan sentuhan pelayanan keamanan dan kenyamanan yang excellence kepada customer tentunya harus didukung dengan armada taksi yang mampu memberikan kenyamanan selama perjalanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi quality, complaint dan alternative service quality pengguna taksi sebelum memutuskan untuk beralih ke kompetitor ataupun substitutor ketika harapan pengguna taksi tidak terpenuhi. Oleh karena itu, peneliti memilih tempat yang ramai didatangi taksi, Misalnya di pangkalan Bandara Soekarno Hatta, Mall Ambassador dan Perkantoran di berbagai wilayah Jakarta. Sebagai indikator Penulis melakukan pengumpulan data, selanjutnya dianalisis menggunakan SPSS 15.0.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa intention to switch pengguna taksi dipengaruhi oleh quality, complaint dan alternative service quality. Dan quality berpengaruh secara negatif terhadap complaint, alternative service quality dan intention to switch. Sedangkan complaint hanya berpengaruh positif terhadap intention to switch. Complaint tidak berpengaruh terhadap alternative service quality, karena pada saat komplain pengguna taksi langsung ke intention to switch. Alternative service quality berpengaruh secara positif terhadap intention to switch.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa alternative service quality merupakan mediator parsial dari pengaruh quality dan complaint terhadap intention to switch. Pada saat pengguna taksi tidak mendapatkan kualitas yang diharapkan, maka pengguna taksi tersebut memiliki 2 pilihan. Pilihan pertama adalah alternative service quality dan pilihan keduanya adalah intention to switch. Sedangkan pada saat pengguna taksi complaint, maka pengguna taksi tersebut tidak perlu ke alternative service quality dulu melainkan langsung ke intention to switch.

The discussion about taxi is always related with the taxi 's company itself also what services they offer for passenger. And to achieve top service quality for the company is when a high standard services of driver, as well as good maintenance of the car reach customers expectations.

The purpose of this research is to acknowledge every aspects that affecting quality, complaint and alternative service quality of passenger before they move to both competitor and substitutor when expectation isn't

reached This research also taken in public area with busy taxi traffic; Soekarno Hatta Airport, Mall Ambassador, and most office building in Jakarta. The data from this research also analyzed with SPSS 15, 0.

The result of this research show that intention to switch from passenger are affected by quality, complaint and alternative service quality. Quality is affecting negatively to complaint, alternative service quality and intention to switch. Complaint has positive impact to intention to switch, but not alternative service quality, because when complaint occur, then it comes also with intention to switch. Alternative service quality has positive impact with intention to switch.

The result also show that alternative service quality is become mediator partial from the impact of quality and complaint for intention to switch. When expectation isn't reached! then passenger comes with 2(two) choices. First is alternative service quality and second is intention to switch. And when complaint occur, then passenger will go straight to intention to switch without alternative service quality.