

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Taksi Blue Bird = The Impact of Service Quality towards Customer Satisfaction on Blue Bird Taxi

Helena Stefani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920533061&lokasi=lokal>

Abstrak

Bisnis saat ini sedang menghadapi kompetisi yang ketat dalam berbagai bidang seperti nama, kualitas dan inovasi. Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan padahal kepuasan pelanggan saat ini menjadi jantung bagi strategi marketing untuk membawa perusahaan pada kesuksesan. Dalam bidang transportasi, beberapa perusahaan taksi hadir sebagai salah satu alternatif bagi masyarakat yang membutuhkan transportasi yang aman dan nyaman, salah satunya Taksi Blue Bird. Dengan adanya beberapa perusahaan taksi kompetitor dan hadirnya inovasi baru yaitu transportasi online, Taksi Blue Bird terus mempertahankan keunggulannya dalam kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan terhadap Taksi Blue Bird. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu data penelitian yang dilakukan dengan survei kuesioner kepada 100 responden sesuai dengan kriteria sampel yang ditentukan. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis rank spearman. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi yang terdapat pada kualitas pelayanan yang terdiri dari tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan empathy berpengaruh pada kepuasan pelanggan yang memiliki dimensi experienced quality, price, dan safety and luxury. Penelitian ini juga mengungkapkan Taksi Blue Bird masih memiliki keunggulan dalam kualitas pelayanan karena sikap driver yang sopan dan ramah serta kenyamanan dalam membawa mobil.

.....Business are facing tight competition in various field such as brand, quality and innovation. Success can be found through the satisfaction of customers as customer satisfaction is now the heart of marketing strategies meaning low quality given by companies can lead to dissatisfaction with customers. In the field of public transportation, Taxi exist as one of an alternative for people who wants a safer and more comfortable service of transportation. One of which is Blue Bird Taxi, well known for it's good service quality. With the existance of competitor companies, Blue Bird taxi continues in withstanding its excellance in service quality. This research uses quantitative approach that is research data collected through survey and distributing questionnaires to 100 respondents according to the specified sample criteria. The data is processed using rank spearman method. The results of this research presents that all dimensions in service quality (tangibles, realibility, responsiveness, assurance and empathy) are influenced towards customer satisfaction (experienced quality, price and safety & luxury). This research reveals Blue Bird Taxi withstand its excellance in service quality because of its polite, friendly and safe driving attitude drivers making a comfortable enviroment for customers using this transportation.