

BAB IV ANALISIS DATA

4.1 Analisis Deskriptif Data Demografi

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan profil pelanggan taksi. Profil ini sesuai dengan hasil pengolahan data hasil kuisioner sebelumnya. Berikut adalah uraian pada masing-masing variabel indikator berdasarkan gambar frekuensi yang ada.

Dari gambar 3.1 dijelaskan bahwa 33% pengguna taksi Express berdomisili di daerah Jakarta Selatan, Jakarta Timur 22%, wilayah Jakarta lainnya dibawah 20%. Berdasarkan wawancara peneliti dengan perusahaan Express Taksi hal ini kemungkinan disebabkan karena 6 dari 8 pool taksi Express berada di daerah Jakarta Selatan sehingga masyarakat di daerah tersebut lebih mudah menjangkaunya.

Sedangkan berdasarkan jenis kelamin, pelanggan taksi Express sebagian besar adalah kaum pria yaitu sebesar dari seluruh responden (dapat dilihat pada gambar3.2). Hal ini disebabkan karena masih banyaknya tindak kekerasan yang terjadi di taksi dan jumlah relatif korban kebanyakan adalah kaum wanita.

Dari segi umur berdasarkan gambar 3.3 dapat dilihat bahwa porsentase terbanyak pengguna taksi Express ada pada usia produktif yaitu antara 25 tahun sampai dengan 55 tahun. Hanya 4% berasal di atas 55 tahun. Hal ini dapat dipahami karena pada usia diatas 55 tahun biasanya seseorang sudah mempunyai kehidupan yang mapan sehingga taksi bukan transportasi yang diminati atau pada usia tersebut aktifitas pekerjaan seseorang sudah mulai berkurang dan mulai memasuki masa pensiun sehingga taksi bukan pilihan pertama lagi.

Prosentase pengguna taksi Expres berpendidikan S1 sebesar 48% dan D3 sebanyak 27% , dapat dilihat pada gambar 3.4. Hal ini dapat dikaitkan dengan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, mereka semakin membutuhkan transportasi yang lebih memadai dan nyaman.

Berdasarkan gambar 3.5 dapat dilihat bahwa 40% (hampir 50%) pengguna taksi Express berasal dari karyawan swasta. Hal ini juga dapat dipahami karena dari segi penghasilan karyawan swasta terlebih swasta asing biasanya mempunyai penghasilan relatif lebih tinggi dibandingkan pegawai diluar swasta. Sehingga mereka juga membutuhkan transportasi umum yang lebih memadai ketimbang bus umum.

Pada gambar 3.6 dapat dilihat bahwa seperti halnya domisili tempat tinggal, domisili kantor pengguna taksi Express terbesar berasal dari Jakarta Selatan 30% dan Jakarta Timur 24% . Daerah yang memang mudah dijangkau taksi Express terkait dengan pool Express Taksi yang banyak di daerah tersebut.

Sedangkan dari gambar 3.7 dapat dilihat bahwa prosentase responden pengguna taksi Express terbanyak berpenghasilan di bawah 5 Juta adalah 85%. Sedangkan hanya 15% yang berpenghasilan di atas 10 Juta. Dari hal ini dapat ditarik kesimpulan sementara bahwa masyarakat berpenghasilan lebih besar cenderung lebih merasa aman dan nyaman bila menggunakan transportasi pribadi ketimbang taksi.

4.2 Analisis Model Persamaan Struktural Express Taksi

Dari tabel 3.7 model telah dinyatakan fit. Nilai yang tidak signifikan menunjukkan tidak adanya deviasi antara data dan model. Tentu saja model ini bukan yang terbaik tetapi model yang didapat hanya dapat menjelaskan bahwa model konsisten dengan data yang ada.

Nilai pada tabel 3.8 yaitu estimasi standardized parameter-parameter, merupakan nilai *factor loading* setiap indikator terhadap konstruk yang terkait.

Konstruk laten Taksi, Sikap Supir , Operator Pesan Taksi, Demografi Pelanggan memberikan loading yang amat buruk (ukuran estimasi standardized loading yang baik adalah 0,5 atau lebih dan idealnya 0,7 atau lebih) (Hair et al,1998). terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini menjelaskan hubungan yang lemah artinya Kepuasan Pelanggan tidak dipengaruhi Taksi, Sikap Supir, Operator Pesan Taksi, Demografi Pelanggan.

Konstruk Kepuasan layanan dan Kostruk Loyalitas yang merupakan konstruk-konstruk endogen ternyata hanya memiliki nilai masih jauh dibawah 0,5. Hal ini

menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang lemah artinya kepuasan layanan tidak dapat menjelaskan Loyalitas. Dengan kata lain kepuasan pelanggan atas layanan Express Taksi tidak menjamin pelanggan akan loyal terhadap Express Taksi.

Konstruk Sikap Supir dan Loyalitas ternyata memberi estimasi nilai loading yang cukup signifikan yaitu 0,683 mendekati ideal 0,7. Hal ini dapat menjelaskan bahwa sikap supir amat berhubungan erat dengan Loyalitas. Artinya loyalitas pelanggan Express Taksi amat ditentukan oleh sikap supirnya.

Analisis konstruk Taksi yang ditentukan oleh indikator-indikator KMES (Kesiapan mesin), KBER (Kebersihan), KAMA (Keamanan), KNYA (Kenyamanan) dengan *factor loading* masing-masing 0,752 ; 0,634 ; 0,806 ; 0,722 memberikan loading yang amat baik. Ini menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut mempunyai hubungan yang kuat terhadap konstruk Taksi. Artinya kesiapan mesin, kebersihan, keamanan dan kenyamanan merupakan persyaratan yang amat penting bagi pelanggan yang ingin menggunakan taksi.

Konstruk Sikap Supir ditentukan oleh indikator-indikator TKRA (Tata Krama), PTJL (Pengetahuan Tentang Jalan), KESI (Kesiapan), KERA (Keramahan), TMRO (Tidak Merokok) dengan *factor loading* masing-masing 0,317 ; 0,454 ; 0,773 ; 0,733 ; 0,611. Disini indikator TKRA dan PTJL mempunyai factor loading dibawah 0,5. Sedangkan indikator lain seperti KESI, KERA, TMRO mempunyai nilai loading diatas 0,5 ini menjelaskan bahwa pelanggan taksi lebih mementingkan sikap supir yang selalu siap, rapih dan tidak merokok.

Konstruk Operator Pesan Taksi ternyata hanya ditentukan oleh indikator KLAY (Kessopanan Melayani) dan SMEM (Selalu Membantu) yang mempunyai estimasi factor loading sebesar 0,996 dan 0,646. Sedangkan indikator WPRO (Waktu Proses) dengan loading 0,357 tidak menjelaskan konstruk Operator Pesan Taksi. Artinya pelanggan lebih mementingkan operator pesan taksi yang selalu siap melayani dan selalu membantu.

Konstruk Demografi Pelanggan hanya ditentukan oleh indikator PKER (Pekerjaan) yang memberikan factor loading cukup kuat yaitu 0,999, sedangkan nilai loading untuk indikator yang lain ada dibawah 0,5. Sehingga DTTG (Domisili

Tempat Tinggal), JKEL (Jenis Kelamin), UMUR, PDKT (Pendidikan Terakhir), DKAN (Domisili Kantor) dan GAJI tidak menjelaskan konstruk Demografi.

Konstruk Kepuasan Layanan dengan indikator-indikator INFO (Informatif), MMSL (Menyelesaikan Masalah), RKAR (Respons Karyawan), KTAK (Kesiapan Taksi) mempunyai estimasi nilai loading diatas 0,5. Hal ini menjelaskan ada hubungan yang kuat antara konstruk Kepuasan Layanan dan indikator-indikatornya. Artinya kepuasan layanan amat ditentukan oleh informasi yang diberikan perusahaan,

Konstruk Loyalitas tidak mempunyai hubungan erat dengan indikator SMKA (Sering Memakai) yang mempunyai nilai estimasi loading sebesar 0,298. Indikator SMKA tidak dapat menjelaskan konstruk laten Loyalitas. Sedangkan indikator MREK (Merekomendasi), MPOS (Mengatakan Yang Positif), PPER (Pilihan Pertama) dengan nilai loading di atas 0,5 bahkan diatas 0,7 memberikan hubungan yang kuat terhadap konstruk Loyalitas.

