

TUGAS AKHIR

NOMOR : 1052/W.M/F.TS/SKR/2018

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI
TAKSI UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS
[STUDI PADA GOGO TAKSI]**



DISUSUN OLEH :

HUBERTUS YOHANES DOGHA

NOMOR REGISTRASI :

211 12 055

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2018**

LEMBARAN PENGESAHAN
TUGAS AKHIR
NOMOR : 1052/W.M/F.TS/SKR/2018

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI
TAKSI UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS
[STUDI PADA GOGO TAKSI]**


DISUSUN OLEH :
HUBERTUS YOHANES DOGHA

NOMOR REGISTRASI :
211 12 055

DIPERIKSA OLEH :


PEMBIMBING I

PEMBIMBING II


SEBASTIANUS B. HENONG, ST, MT
NIDN : 08 0207 8101


OKTOVIANUS E. SEMIUN, ST, MT
NIDN : 08 0110 8606

DISETUJUI OLEH :
KETUA PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL – FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA


Ir. EGIDIUS KALOGO, MT

NIDN : 08 0109 6303

DISAHKAN OLEH :
DEKAN FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA


PATRISIUS BATARIUS, ST, MT

NIDN : 08 1503 7801

TUGAS AKHIR

NOMOR : 1052/W.M/F.TS/SKR/2018

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI
TAKSI UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS
[STUDI PADA GOGO TAKSI]**



DISUSUN OLEH :

HUBERTUS YOHANES DOGHA

NOMOR REGISTRASI :

211 12 055

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
2018**

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN PERSETUJUAN	iv
MOTTO	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAKSI	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	I-1
1.2. Rumusan Masalah.....	I-2
1.3. Tujuan Penelitian.....	I-2
1.4. Manfaat Penelitian.....	I-2
1.5. Batasan Masalah.....	I-3
1.6. Keterkaitan dengan Penulis Terdahulu.....	I-3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Umum.....	II-1
2.2. Permintaan dan Penawaran Transportasi.....	II-5
2.2.1. Permintaan Transportasi.....	II-5
2.2.2. Penawaran Transportasi.....	II-7
2.2.3. Hubungan Permintaan Dan Penawaran.....	II-8
2.3.1. Variabel Kualitas Pelayanan.....	II-8
2.3.1.1. Tangibles.....	II-9
2.3.1.2. Reliability.....	II-9
2.3.1.3. Responsiveness.....	II-10
2.3.1.4. Assurance.....	II-10
2.3.1.5. Empathy.....	II-11
2.3.2. Variabel Loyalitas Konsumen.....	II-11
2.3.2.1. Behaviour.....	II-11
2.3.2.2. Attitude.....	II-11
2.3.2.3. Cognitive.....	II-12

2.4. Loyalitas Konsumen.....	II-12
2.5. Konsep Dan Pengukuran Loyalitas Konsumen.....	II-12
2.6. Metode Analisis Data.....	II-14
2.6.1. Metode Analisis Statistik Deskriptif.....	II-14
2.6.2. Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	II-14
2.6.3. Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	II-16
2.6.4. Analisis Kesenjangan/ <i>GAP</i>	II-17
2.6.5. Analisis Kualitas, Kepuasan, Dan Loyalitas Pengguna Taksi.....	II-18
a. Untuk Kuisisioner Berdasarkan Tingkat Kepuasan.....	II-18
b. Untuk Kuisisioner Berdasarkan Tingkat Kepentingan.....	II-19
c. Untuk Mengukur Loyalitas Penumpang Terhadap Taksi.....	II-19
2.6.6. Metode Regresi Linear Berganda.....	II-19
2.7. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	II-20
2.8. Penyusunan Kuisisioner.....	II-21
2.9. Variabel Penelitian.....	II-22
2.10. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	II-25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Objek Penelitian.....	III-1
3.1.1. Lokasi Penelitian.....	III-1
3.1.2. Objek Penelitian.....	III-2
3.1.3. Waktu Penelitian.....	III-2
3.2. Tahapan Penelitian.....	III-2
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	III-2
3.3.1. Sumber Data Penelitian.....	III-2
3.3.2. Pengumpulan Data Primer.....	III-3
3.3.3. Pengumpulan Data sekunder.....	III-3
3.4. Diagram Alir Dan Penjelasan Diagram Alir.....	III-4
3.4.1. Diagram Alir.....	III-4
3.4.2. Penjelasan Diagram Alir.....	III-5
1). Tahap Pendahuluan.....	III-5
2). Tahapan Pengumpulan Data.....	III-5
3). Analisis Data.....	III-6
A. Analisis Statistik Deskriptif.....	III-6
B. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	III-6

C. Importance Performance Analysis (IPA).....	III-7
D. Analisis Kesenjangan/GAP.....	III-8
E. Analisis Kualitas,Kepuasan,Dan Loyalitas Pengguna Taksi.....	III-9
F. Metode Regresi Linear Berganda.....	III-9
1) Pembahasan.....	III-10
2) Kesimpulan Dan Saran.....	III-10
3) <i>Selesai</i>	III-10

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum.....	IV-1
4.2. Hasil Pengumpulan Data.....	IV-2
4.2.1. Pengumpulan Data Primer.....	IV-2
4.2.2. Pengumpulan Data Sekunder.....	IV-3
4.2.3. Perhitungan Jumlah Populasi Dan Sampel Hitungan.....	IV-4
4.2.4. Rekapitulasi Hasil Pengisian Kuesioner Responden.....	IV-5
4.3. Analisis Statistik Deskriptif Metode Ipa (Importance Peformance Analysis).....	IV-6
4.3.1. Umur.....	IV-6
4.3.2. Jenis Kelamin.....	IV-8
4.3.3. Tingkat Pendidikan.....	IV-9
4.3.4. Pekerjaan.....	IV-11
4.3.5. Pendapatan Per Bulan.....	IV-12
4.3.6. Kepemilikan Kendaraan Pribadi.....	IV-13
4.3.7. Tujuan Perjalanan.....	IV-15
4.3.8. Waktu Perjalanan Yang Dibutuhkan Ke Tempat Tujuan Perjalanan.....	IV-16
4.3.9. Waktu Menunggu Taksi.....	IV-17
4.3.10. Berapa Kali Intesitas Menggunakan Taksi Dalam Satu Minggu.....	IV-19
4.3.11. Penilaian Terhadap Tariff Taksi.....	IV-20
4.4. Pengujian Validitas Dan Reliabilitas.....	IV-22
4.4.1. Uji Validitas.....	IV-22
4.4.2. Reliabilitas.....	IV-33
4.5. Analisis Tingkat Kepuasan, Analisis tingkat Kepentingan Dan Analisis Tingkat Loyalitas Pengguna Gogo Taksi.....	IV-42
4.5.1. Analisis Terhadap Tingkat Kepuasan/Kinerja.....	IV-42
4.5.2. Analisis Terhadap Tingkat Kepentingan.....	IV-43
4.5.3. Analisis Tingkat Loyalitas Pengguna Gogo Taksi.....	IV-43

4.6. Analisa IPA (Importance Performance Analysis).....	IV-44
1. Kuadran I (Perlu Mendapatkan Perhatian).....	IV-46
2. Kuadran II (Perlu Dipertahankan).....	IV-47
3. Kuadran III (Prioritas Rendah).....	IV-48
4. Kuadran IV (Kemungkinan Berlebihan).....	IV-49
4.7. Hasil Analisa Regresi Linear Berganda.....	IV-50
1. Koefisien Determinasi.....	IV-54
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	IV-54
3. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	IV-54
a. Unstandardized Beta Coefficient.....	IV-55
b. Standardized Beta Coefficients.....	IV-56
A. Multikolinieritas.....	IV-56
B. Heteroskedastisitas.....	IV-60
1. Metode Grafik.....	IV-60
2. Uji Glejser.....	IV-62
C. Autokorelasi.....	IV-64
D. Normalitas Residual.....	IV-68
4.8. Pembahasan.....	IV-72
4.8.1. IPA (Importance Performance Analysis).....	IV-72
1. Kuadran I (Perlu Mendapatkan Perhatian).....	IV-72
2. Kuadran II (Perlu Dipertahankan).....	IV-73
3. Kuadran III (Prioritas Rendah).....	IV-74
4. Kuadran IV (Kemungkinan Berlebihan).....	IV-75
4.8.2. Regresi Linear Berganda.....	IV-75
1. Koefisien Determinasi.....	IV-76
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	IV-76
3. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	IV-76

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	V-1
5.2. Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA	xii
LAMPIRAN	xiii

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keterkaitan dengan Penulisan Terdahulu.....	I-3
Tabel 2.1 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index.....	II-16
Tabel 2.2 Skor/Bobot Penilaian Tingkat Kepuasan	II-18
Tabel 2.3 Skor/Bobot Penilaian Tingkat Kepentingan	II-19
Tabel 2.4 Skor/Bobot Penilaian Loyalitas Konsumen.....	II-19
Tabel 2.5 Jawaban dan Bobot Kuisisioner	II-21
Tabel 2.6 Variabel kepuasan dan kepentingan.....	II-22
Tabel 2.7 Variabel Loyalitas Konsumen.....	II-24
Tabel 2.8 Interpretasi Reliabilitas Atribut	II-25
Tabel 3.1 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index.....	III-7
Tabel 4.1 Data Pegawai Gogo Taksi.....	IV-3
Tabel 4.2 Data Jumlah Dan Jenis Kendaraan	IV-4
Tabel 4.3 Tabulasi Data Kuesioner	IV-5
Tabel 4.4 Data Kuesioner Responden Karakteristik Sosial Ekonomi.....	IV-6
Tabel 4.5 Pendapatan per bulan * Umur.....	IV-7
Tabel 4.6 Descriptive Statistics	IV-7
Tabel 4.7 karakteristik responden berdasarkan umur.....	IV-7
Tabel 4.8 Pendapatan per bulan * Jenis Kelamin.....	IV-8
Tabel 4.9 Descriptive Statistics	IV-8
Tabel 4.10 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	IV-9
Tabel 4.11 Pendapatan per bulan * Pendidikan terakhir	IV-9

Tabel 4.12 Descriptive Statistics	IV-10
Tabel 4.13 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	IV-10
Tabel 4.14 Pendapatan per bulan * Pekerjaan	IV-11
Tabel 4.15 Descriptive Statistics	IV-11
Tabel 4.16 karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan	IV-11
Tabel 4.17 Pendapatan per bulan * jenis kelamin	IV-12
Tabel 4.18 Descriptive Statistics	IV-12
Tabel 4.19 karakteristik responden berdasarkan pendapatan per bulan	IV-13
Tabel 4.20 Pendapatan per bulan * Kepemilikan kendaraan pribadi	IV-13
Tabel 4.21 Descriptive Statistics	IV-14
Tabel 4.22 Karakteristik berdasarkan kepemilikan kendaraan.....	IV-14
Tabel 4.23 Pendapatan per bulan * Tujuan perjalanan Crosstabulation.....	IV-15
Tabel 4.24 Descriptive Statistics	IV-15
Tabel 4.25 karakteristik responden berdasarkan tujuan perjalanan.....	IV-15
Tabel 4.26 Pendapatan per bulan * Waktu perjalanan yang dibutuhkan ke tujuan	IV-16
Tabel 4.27 Descriptive Statistics	IV-16
Tabel 4.28 karakteristik responden berdasarkan waktu tempuh taksi	IV-17
Tabel 4.29 Pendapatan per bulan * Waktu menunggu taksi	IV-17
Tabel 4.30 Descriptive Statistics..	IV-18
Tabel 4.31 karakteristik responden berdasarkan waktu tunggu Taksi	IV-18
Tabel 4.32 Pendapatan per bulan * Berapa kali menggunakan Taksi dalam satu minggu	IV-19
Tabel 4.33 Descriptive Statistics	IV-19

Tabel 4.34 karakteristik berdasarkan berapa kali menggunakan taksi dalam satu minggu ..	IV-19
Tabel 4.35 Pendapatan per bulan * penilaian anda terhadap besar tariff Taksi gogo	IV-20
Tabel 4.36 Descriptive Statistics..	IV-20
Tabel 4.37 karakteristik responden berdasarkan penilaian tariff taksi	IV-21
Tabel 4.38 Rekap item statistics.....	IV-21
Tabel 4.39 Data Uji Validitas Kepuasan.....	IV-24
Tabel 4.40 Hasil <i>Correlations</i>	IV-27
Tabel 4.41 hasil uji validitas kepuasan.....	IV-28
Tabel 4.42 Data Uji Validitas Kepentingan.....	IV-29
Tabel 4.43 Hasil <i>Correlations</i>	IV-32
Tabel 4.44 hasil uji validitas kepentingan.....	IV-33
Tabel 4.45 Interpretasi Reliabilitas Instrumen.....	IV-34
Tabel 4.46 Data Reliabilitas Kepuasan.....	IV-34
Tabel 4.47 Uji Releabilitas Kepuasan	IV-37
Tabel 4.48 Tabel Data Hasil Pengujian Spss.....	IV-37
Tabel 4.49 Hasil Uji Reliabilitas Faktor Kepuasan	IV-38
Tabel 4.50 Data Reliabilitas Kepentingan	IV-38
Tabel 4.51 Uji Releabilitas Kepuasan..	IV-41
Tabel 4.52 Tabel Data Hasil Pengujian Spss.....	IV-41
Tabel 4.53 Hasil Uji Reliabilitas Faktor Kepentingan	IV-42
Tabel 4.54 Penilaian Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan	IV-42
Tabel 4.55 Penilaian Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan	IV-43

Tabel 4.56 Penilaian Terhadap Loyalitas Penumpang.....	IV-43
Tabel 4.57 Kriteria Loyalitas Penumpang	IV-44
Tabel 4.58 Kriteria Penilaian Loyalitas Penumpang	IV-44
Tabel 4.59 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index.....	IV-45
Tabel 4.60 Rekapitulasi Hasil Analisa Pelayanan Metode IPA	IV-45
Tabel 4.61 Indikator/Atribut Pada Kuadran I.....	IV-46
Tabel 4.62 Indikator/Atribut Pada Kuadran II.....	IV-47
Tabel 4.63 Indikator/Atribut Pada Kuadran III.....	IV-49
Tabel 4.64 Indikator/Atribut Pada Kuadran IV.....	IV-50
Tabel 4.65 Data Regresi Linear Berganda	IV-51
Tabel 4.66 Koefisien Determinasi..	IV-54
Tabel 4.67 Anova.....	IV-54
Tabel 4.68 Unstandardized Coefficients	IV-55
Tabel 4.69 Unstandardized Coefficients	IV-55
Tabel 4.70 Standardized Beta Coefficients.....	IV-56
Tabel 4.71 Deteksi Multikolinieritas.....	IV-58
Tabel 4.72 Coefficient Correlations ^a	IV-59
Tabel 4.73 Coefficients ^a	IV-59
Tabel 4.74 Collinearity Diagnostics ^a	IV-59
Tabel 4.75 Coefficients ^a	IV-60
Tabel 4.76 Coefficients ^a	IV-64
Tabel 4.77 Durbin-Watson(DW) α =5 %.....	IV-65

Tabel 4.78 Model Summary ^b	IV-66
Tabel 4.79 Runs Test	IV-68
Tabel 4.80 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	IV-71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Analisis Kuadran.....	II-4
Gambar 2.2 Kurva Fungsi Permintaan (Hubungan Harga Dan Kualitas).....	II-5
Gambar 2.3 Siklus Tata Guna Lahan Dan Sistem Transportasi	II-6
Gambar 2.4 Contoh Fungsi Penawaran.....	II-7
Gambar 2.5 Keseimbangan Penawaran Dan Permintaan Untuk Suatu Barang Homogen Di Pasar.....	II-8
Gambar 2.6 Model Pengolahan Data.....	II-20
Gambar 3.1 Peta Kota Kupang	III-1
Gambar 3.2 Diagram Alir Pengolahan Data.....	III-5
Gambar 4.1 Kantor Gogo Taksi.....	IV-2
Gambar 4.2 Grafik Jumlah Pegawai Taksi Gogo.....	IV-3
Gambar 4.3 Grafik Jumlah Dan Jenis Mobil Taksi Gogo.....	IV-4
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	IV-8
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	IV-9
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	IV-10
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	IV-12
Gambar 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	IV-13
Gambar 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan	IV-14
Gambar 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan	IV-16
Gambar 4.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Tempuh Taksi.....	IV-17
Gambar 4.12 Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Tunggu	IV-18
Gambar 4.13 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali	IV-20
Gambar 4.14 Karakteristik Responden Berdasarkan Penilaian	IV-21
Gambar 4.15 Langkah 1 Memasukan Data Pada Variabel	IV-25
Gambar 4.16 Langkah 2 Mendefenisikan Variabel.....	IV-25
Gambar 4.17 Langkah 3 Menganalisa Data	IV-26
Gambar 4.18 Langkah 4 Menganalisa Data	IV-26
Gambar 4.19 Langkah 1 Memasukan Data Pada Variabel	IV-30
Gambar 4.20 Langkah 2 Mendefenisikan Variabel.....	IV-30
Gambar 4.21 Langkah 3 Menganalisa Data	IV-31
Gambar 4.22 Langkah 4 Menganalisa Data	IV-31
Gambar 4.23 Langkah 2 Menganalisa Data	IV-35

Gambar 4.24 Langkah 3 Menganalisa Data	IV-35
Gambar 4.25 Langkah 4 Menganalisa Data	IV-36
Gambar 4.26 Langkah 5 Menganalisa Data	IV-36
Gambar 4.27 Langkah 2 Menganalisa Data	IV-39
Gambar 4.28 Langkah 3 Menganalisa Data	IV-39
Gambar 4.29 Langkah 4 Menganalisa Data	IV-40
Gambar 4.30 Langkah 5 Menganalisa Data	IV-40
Gambar 4.31 Diagram Katersius Hasil Analisa Metode Ipa (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	IV-46
Gambar 4.32 Model Pengolahan Data Regresi Linear Berganda	IV-52
Gambar 4.33 Langkah 2 Menganalisa Data	IV-52
Gambar 4.34 Langkah 3 Menganalisa Data	IV-53
Gambar 4.35 Langkah 4 Menganalisa Data	IV-53
Gambar 4.36 Langkah 2 Menganalisa Data	IV-57
Gambar 4.37 Langkah 3 Menganalisa Data	IV-57
Gambar 4.38 Langkah 4 Menganalisa Data	IV-58
Gambar 4.39 Langkah 2 Menganalisa Data	IV-61
Gambar 4.40 Langkah 2 Menganalisa Data	IV-61
Gambar 4.41 Langkah 3 Menganalisa Data	IV-62
Gambar 4.42 Langkah 3 Menganalisa Data	IV-63
Gambar 4.43 Langkah 4 Menganalisa Data	IV-63
Gambar 4.44 Langkah 5 Menganalisa Data	IV-64
Gambar 4.45 Langkah 1 Menganalisa Data	IV-66
Gambar 4.46 Langkah 1 Menganalisa Data	IV-67
Gambar 4.47 Langkah 2 Menganalisa Data	IV-68
Gambar 4.48 Histogram	IV-69
Gambar 4.49 Regression Standardized Residual.....	IV-69
Gambar 4.50 Langkah 1 Menganalisa Data	IV-70
Gambar 4.51 Langkah 2 Menganalisa Data	IV-71

ABSTRAKSI

Kepuasan penumpang merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mempertahankan eksistensinya. Apalagi dengan semakin tingginya tingkat persaingan. Dengan memperhatikan aspek ini diharapkan perusahaan dapat mendorong konsumen loyal untuk mempromosikan jasa perusahaan kepada pihak konsumen potensial, yang pada akhirnya akan meningkatkan keuntungan perusahaan. Gogo Taksi merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang transportasi taksi di Kota Kupang. Oleh karena itu sangatlah penting untuk mengetahui penilaian konsumen atas pelayanan yang telah diberikan selama ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian konsumen atas pelayanan yang diberikan dan mengetahui faktor pelayanan yang dianggap penting oleh konsumen, tetapi belum baik dalam pelaksanaannya.

Sesuai dengan rumus Slovin, penelitian ini dilakukan dengan metode survey yang melibatkan 150 responden pelanggan Gogo Taksi. Dari informasi yang di peroleh melalui survey, data diolah dengan Analisis Kuadran (Importance Performance Analysis). Hasil Importance Performance Analysis menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan Empathy menempati kuadran I yang berarti konsumen merasa dimensi ini penting akan tetapi pelaksanaannya masih kurang baik maka perlu adanya perhatian khusus untuk meningkatkan kinerja, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk dimensi tangibles dan dimensi reliability berada pada kuadran II, berarti konsumen merasa dimensi-dimensi ini penting dan kinerja perusahaan sudah baik sehingga pelaksanaannya perlu dipertahankan. Sedangkan dimensi responsiveness dan dimensi assurance berada pada kuadran III, ini berarti konsumen merasa dimensi-dimensi ini kurang penting dan kinerja perusahaan dirasakan belum cukup baik dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan hasil Analisis IPA, maka untuk meningkatkan kesesuaian harapan pelanggan dan kinerja perusahaan atas kualitas pelayanan dan meningkatkan loyalitasnya dilakukan melalui menyeleksi secara ketat para karyawan yang akan bekerja khususnya para sopir. Memberikan motivasi dan pelatihan (*training*) pada karyawan khususnya para sopir untuk melatih mereka agar lebih cepat dan tanggap terhadap keinginan dan permintaan penumpang sehingga dapat memberikan pelayanan secara tepat dan akurat sesuai dengan yang dijanjikan. Menambah jumlah armada di tempat yang dirasakan strategis agar konsumen dapat lebih mudah mendapatkan taksi.

ABSTRACT

Customer satisfaction is one of the successful key for a company to maintain their existence. By expecting this aspect, the company will support loyal customer to promote their service to another potential customer, and increase the company's profit. Gogo Taxi is concentrating their business on transportation taxi's service in Kupang City. This is why it is very important to know the customer's value of service that had been done. This research is to identify the customer's service value and to know the important service factors that is important for the costumers, but still not well on its implementation.

Based on Slovin's formula, this research is using survey method with 150 Gogo taxi's customer respondents involved. From these collected information of the survey, the data is analyzed with Importance Performance Analysis. The result of Importance Performance Analysis shows that service empathy quality indicator taking place on 1'st quadrant which means costumers feels this dimension is important but the implementation is still not well yet and still need some special attention to increase performance, so it can raise the costumers satisfaction. For the tangibles and reliability dimensions are taking place on the 2'nd Quadrant, which means the costumers feels this dimensions are important and the company is good enough and need to maintain it. On the other way, responsiveness and assurance dimensions are on the 3'rd Quadrant, this is mean costumers feels these dimensions are not to important and the company's performance is not good enough on its implementation.

Based on IPA analysis, to increase the suitability between costumers expectation and company's performance on the service quality and increase the loyalty is to do strict selection of the employee especially the drivers. Giving them motivation and training to be more quick and responsive to the costumers request's so it will be more accurate and precise as promised. To add up numbers of operating armada on the strategic spot so the consumers are easier to get the taxi.

MOTTO

"KESEMPATAN UNTUK SUKSES DISETIAP
KONDISI SELALU DAPAT DIUKUR OLEH
SEBERAPA BESAR KEPERCAYAAN ANDA
PADA DIRI SENDIRI"

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dihaturkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penelitian Tugas Akhir dengan judul “**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI TAKSI UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS [STUDI PADA GOGO TAKSI KUPANG]**” dapat diselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan tugas akhir ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu melalui kesempatan ini dengan kerendahan hati mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. P.Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Bapak Patrisius Batarius, ST., MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
3. Bapak Ir. Egidius Kalogo, MT. Selaku ketua Program Studi Teknik Sipil pada Fakultas Teknik UNWIRA.
4. Br.Sebastianus B. Henong,ST.,MT selaku Sekretaris Program Studi Sipil, sekaligus pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penulisan tugas akhir ini.
5. Bapak Oktovianus E.Semiun,ST.,MT selaku Dosen Pembimbing, yang membimbing dan mengarahkan dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ayah Benisius Du'e dan Ibu Monika Fao yang selalu dengan penuh kasih sayang memberikan segala bentuk dukungan serta Kakak tercinta Rusny dan Ellen, Wisq dan Anry, Keponakan Tersayang (Grechen,Fania,Tiyo) dan Sibungsu Riano yang selalu memberikan semangat dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Keluarga besar Bapa, Mama, yang sudah membantu dengan caranya masing-masing dalam mendukung perkuliahan selama ini.
8. Keluarga besar Universitas Katolik Widya Mandira Kupang,khususnya teman-teman Sipil 2012 atas semua dukungan,semangat,serta kerjasamanya.

Menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan, oleh karena itu juga dibutuhkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun untuk penyempurnaan Tugas Akhir ini.

Kupang,Oktober 2018