

Intisari - Taksi *online* hadir sebagai salah satu layanan transportasi yang diminati oleh masyarakat karena menawarkan kualitas layanan yang lebih memuaskan dibandingkan transportasi lain terkait masalah kenyamanan dan kemudahan berkendara. Kepuasan pelanggan merupakan hal utama, sehingga penting untuk mengukur kualitas layanan agar penyedia layanan dapat meningkatkan kualitas layanan. Kualitas layanan pada taksi *online* dapat diukur menggunakan P-TRANSQUAL yang terdiri dari 4 dimensi, yaitu dimensi *comfort*, dimensi *tangible*, dimensi *personnel*, dan dimensi *reliability*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis apakah 4 dimensi tersebut merupakan pembentuk P-TRANSQUAL pada layanan taksi *online*, khususnya di Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode *confirmatory factor analysis* (CFA) melalui program IBM SPSS 24. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Sampel dalam penelitian dipilih menggunakan teknik *non-probability sampling*, karakteristik populasi yang dituju adalah pengguna layanan taksi *online* yang pernah menggunakan layanan taksi *online* dalam kurun waktu 6 bulan terakhir, minimal berusia 16 tahun. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 200 sampel.

Hasil penelitian menunjukkan dimensi *comfort*, dimensi *tangible*, dimensi *personnel*, dan dimensi *reliability* merupakan dimensi pembentuk P-TRANSQUAL pada layanan taksi *online* di Surabaya.

Kata kunci: P-TRANSQUAL, Kualitas Layanan, Analisis Faktor, CFA, Taksi *Online*

Abstract – *Online taxi are one of the most favorites because online taxi is easily the most convenient way to ride than other transportation and this is extremely important to maintain passengers satisfaction and to improve for a better service quality.*

Service quality can be calculated using P-Transqual with 4 dimensions: comfort dimension, tangible dimension, personnel dimension, and reliability dimension.

This research aims to determine and analyze 4 dimensions as P-TRANSQUAL's dimension, especially on online taxi services in Surabaya. This research uses quantive approach by using Confirmatory Factor Analysis (CFA) method trough IBM SPSS. The data used in this study is the primary data obtained from distribution of quetionnaires. The samples of this study were selected using non-probability sampling technique, the target population characteristics are those who have been used online taxi at least once around last six month, with minimum of age is 16. The number of samples used were 200 samples.

The results of this study indicate that 4 dimension are the dimension of P-TRANSQUAL on the online taxi service in surabaya.

Keywords: P-TRANSQUAL, Service Quality, Factor Analysis, CFA, Online Taxi

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan bagian integral dari fungsi dan aktifitas masyarakat, dimana ada hubungan yang sangat erat dengan gaya hidup, jangkauan, dan lokasi kegiatan produksi dan pemenuhan barang dan pelayanan yang tersedia untuk konsumsi (Kamarwan, 1997). Guna memenuhi dan mendukung mobilitas manusia yang semakin cepat di tengah masalah kemacetan dan kualitas angkutan umum dianggap belum memadai, sarana transportasi yang sesuai perlu dikembangkan sesuai dengan gaya hidup masyarakat saat yang serba praktis dan cepat. Seiring dengan laju perkembangan teknologi yang semakin pesat, bidang transportasi turut serta mengalami kemajuan yang begitu cepat. Salah satunya adalah bermunculannya berbagai layanan transportasi berbasis aplikasi atau umum disebut taksi *online* yang menawarkan berbagai kemudahan baik bagi pemilik transportasi, maupun bagi pengguna aplikasi atau penumpang (Bombing, 2016).

Taksi *online* sebagai industri layanan di bidang transportasi yang pengelolaannya dilakukan oleh badan swasta merupakan salah satu pilihan transportasi darat yang memberikan pelayanan angkutan orang yang tidak termasuk dalam trayek. Menurut Peraturan Menteri Nomor 32 Tahun 2016 Pasal 1 Ayat 3 menyatakan, “Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek adalah angkutan yang dilayani dengan mobil penumpang umum dalam wilayah perkotaan dan/atau kawasan tertentu atau dari suatu tempat ke tempat lain, mempunyai asal dan tujuan tetapi tidak mempunyai lintasan dan waktu tetap”.

Bagi perusahaan jasa seperti layanan taksi *online*, kualitas layanan merupakan hal penting untuk menjadi perhatian. Hal tersebut karena kualitas layanan yang baik dapat dinilai melalui apakah layanan sesuai dengan harapan konsumen atau tidak. Menurut Aryani dan Rosinta (2010) layanan yang sesuai dengan harapan konsumen akan mungkin timbul loyalitas penggunaan jasa.

Tabel 1. Pengalaman Responden Menggunakan Layanan Taksi Online

| No. | Responden | Tanggapan |
|-----------------------------|-----------------------|---|
| 1 | Aditya Novian Firdaus | “Sejauh ini menggunakan taksi online karena gampang pesennya, ga banyak buang pulsa juga buat nelpon taksi. Pernah dapat pengemudi yang nyetirnya ga enak, suka nyalip dan nerobos lampu merah. Jadi merasa ga aman aja waktu pakenya. Jadi mabok juga waktu dalam mobil. Karena tugas kuliah jadinya sering pulang malam dan kebetulan ga bawa mobil, kalo pesen agak maleman susah banget dapet taksinya. Selebihnya layanannya dalam batas wajar.” |
| 2 | Ayu Putri Asstini | “Layanan taksi online memuaskan, kerjaan saya kan pramugari tuh, jadi banyak banget pake layanan taksi online buat kemana-mana. Kadang drivernya nyebelin sih agak ga sopan suka goda-goda penumpang. Tapi yang paling membekas iu pernah kejadian pacar driver mengira saya selingkuhan driver karena nomor hp saya ada di hp driver tersebut. Saya sebagai korban amukan cukup hahaha saja.” |
| 3 | Bram | “Spesifiknya kapan lalu dapat driver jutek sama suka ngawur kalo ngemudi. Ngemudinya seenak udel belok mendadak, rambu ga boleh muter dia muter dsb” |
| 4 | R | “So far so good. Kadang agak ribet jelasin rute kalo kebetulan dapat paman yang kagak hapal Surabaya. Dapet pengalaman mengharukan pas bulan puasa yuhuu. Waktu itu lagi daerah darmo kebetulan masuk maghrib. Pamannya mintak izin ke aku mampir indomar, aku iyain aja. Pas balek pamannya ngasi roti dan air katanya buat buka puasa. So sweettt.” |
| 5 | X | “Taksi online tuh ringkes. Kondisi mobil ga semua bagus, kadang kotor, kadang bau e ga sedep. Entah bau ikan segar atau apa ya ga ngerti. Paling nomor satu masalah nyetire. Kebanyakan suka njut-njutan bawa mobile, suka stop mendadak. Hehehe” |
| Sumber: Wawancara Responden | | |

Berdasarkan hasil wawancara responden pada tabel 1, dapat dilihat bahwa kualitas layanan taksi *online* secara keseluruhan dinilai nyaman karena kemudahan saat menggunakan layanan, selain itu juga terdapat pengemudi yang tanggap kebutuhan penumpang sedangkan masalah keamanan terkait pengemudi taat pada aturan lalu lintas menjadi hal negatif paling menonjol yang dirasakan oleh responden. Hal negatif lainnya adalah sulitnya mendapatkan armada di waktu tertentu, pengemudi yang tidak bersikap sopan, hingga kondisi mobil yang kotor dan bau yang tidak sedap saat digunakan oleh penumpang. Meski taksi *online* bukan hal yang asing bagi masyarakat dan semakin disukai di Surabaya namun jasa di bidang transportasi ini harus tetap memerhatikan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan pengguna layanan. Kenyamanan, keamanan, dan kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan dapat diukur melalui dimensi-dimensi dalam P-TRANSQUAL (Bakti dan Sumaedi, 2015).

Menurut Bakti dan Sumaedi (2015) salah satu model yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang umum digunakan saat ini adalah SERVQUAL (merupakan singkatan dari *service quality*) yang dipopulerkan oleh Parasuraman et al. (1998), kualitas layanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi, yaitu *tangible* (terkait fasilitas), *reliability* (mengacu pada kemampuan perusahaan memberikan layanan terpercaya dan akurat), *responsiveness* (mampu memberikan bantuan kepada pelanggan dan pelayanan yang cepat), *assurance* (terkait keramahan dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan), dan *empathy* (kemampuan untuk memberikan kepedulian yang bersifat individual kepada pelanggan).

SERVQUAL dikembangkan dengan maksud untuk membantu dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara memperbaiki kualitas jasa. Meskipun SERVQUAL lazim digunakan saat ini, model ini dinyatakan memiliki dimensi yang tidak stabil karena dapat memberikan hasil jumlah dimensi yang berbeda dari setiap penelitian pada bidang usaha yang berbeda (Ladhari, 2009; Buttle, 1996; Babakus dan Boller, 1992 dalam Bakti dan Sumaedi, 2015). Pengukuran kualitas layanan dapat mengalami perbedaan jika terdapat perbedaan budaya dari satu tempat dan tempat lain sehingga perbedaan budaya tersebut akan memberikan hasil dimensi yang berbeda (Micuda dan Crucecu, 2010 dalam Bakti dan Sumaedi, 2015). Menurut Parasuraman *et al.* (1993) dalam Bakti dan Sumaedi (2015) SERVQUAL adalah model dasar yang dapat ditambahkan dengan berbagai konteks jika hal (penambahan) tersebut dibutuhkan sehingga penting untuk mengembangkan model yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan karakteristik yang berbeda dari setiap layanan dan budaya (Lapierre *et al.*, 1996; Culiberg dan Rojsek, 2010 dalam Bakti dan Sumaedi, 2015).

Bakti dan Sumaedi (2015) melakukan penelitian mengenai model pengembangan dari SERVQUAL yang dapat diadaptasi oleh perusahaan penyedia layanan angkutan darat umum yakni P-TRANSQUAL (*Public Transportation Quality*) yang memiliki 4 dimensi, yaitu dimensi *comfort*, dimensi *tangible*, dimensi *personnel*, dan dimensi *reliability* khususnya

layanan paratransit di Indonesia sehingga penelitian ini diharapkan mampu menjawab apakah 4 dimensi (*comfort, tangible, personnel, dan reliability*) merupakan dimensi pembentuk P-TRANSQUAL khususnya pada layanan taksi *online* di Surabaya.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang diterapkan adalah penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang berusaha untuk menggambarkan suatu jawaban dari pertanyaan atau permasalahan mengenai dimensi pembentuk P-TRANSQUAL pada layanan taksi *online* di Surabaya. Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif. Variabel yang digunakan dalam penelitian adalah P-TRANSQUAL. P-TRANSQUAL merupakan pengembangan dari model SERVQUAL yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan pada transportasi umum terdiri dari 4 dimensi, yakni dimensi *comfort*, dimensi *tangible*, dimensi *personnel*, dan dimensi *reliability*. Sumber data yang diperoleh adalah data primer yang diperoleh langsung dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Target populasi yang digunakan adalah orang yang pernah membeli dan menggunakan layanan taksi di Surabaya dalam jangka waktu 6 bulan terakhir baik pria atau wanita, hal ini dikarenakan responden masih teringat pada layanan yang dirasakan saat menggunakan layanan taksi. Responden minimal berusia 16 tahun, hal ini disebabkan karena responden pada usia tersebut mampu memahami dengan baik pertanyaan yang diberikan dan mampu memberikan tanggapan beberapa pertanyaan yang ada di kuesioner.

Sampel yang ditetapkan adalah konsumen yang pernah menggunakan layanan taksi di Surabaya, baik pria atau wanita. Berdasarkan pendapat Hair *et al.* (2010), ukuran sampel ideal yang digunakan dalam penelitian adalah sebanyak 200 responden. Sesuai dengan pendapat tersebut maka sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 200 responden. Cara pengambilan sampel adalah *convenience sampling*, yaitu prosedur sampel dengan pertimbangan kemudahan.

Aras pengukuran adalah aras interval, yaitu satuan ukuran yang melambangkan nilai relatif dengan jarak yang sama dengan yang lain atau bersifat homogen. Skala yang digunakan adalah *likert scale*, yaitu pengukuran penilaian responden terhadap rangkaian pernyataan diukur dalam 7 skala. Semakin besar angka menunjukkan semakin besar reaksi positif yang diberikan responden terhadap pernyataan dalam kuesioner. Sebaliknya semakin kecil angka maka akan semakin negatif reaksi yang ditunjukkan responden terhadap pernyataan dalam kuesioner. Guna kepentingan pengolahan data penelitian ini menggunakan program IBM SPSS versi 26. Pengolahan data yang digunakan antara lain adalah uji validitas, uji reliabilitas, statistik deskriptif (*mean* dan standar deviasi), dan analisa faktor menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Uji validitas dengan signifikansi dibawah 0,005 dan korelasi pearson diatas 0,5. Uji reliabilitas Cronbach's $\alpha \geq 0,6$. CFA dengan *factor loading* minimal 0,5.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah hasil pembahasan dari hasil penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan taksi *online* di Surabaya yang akan dibagi menjadi 3 bagian, yaitu karakteristik responden, tanggapan responden, dan hasil *confirmatory factor analysis*.

Karakteristik Responden

Tabel 1 menunjukkan karakteristik responden yang dibedakan berdasarkan usia, pendidikan, jenis kelamin, status pekerjaan, pengeluaran perbulan, domisili, dan frekuensi penggunaan layanan dalam penelitian ini. Berdasarkan karakteristik responden berdasarkan usia, dari total keseluruhan 200 responden, usia responden dalam penelitian ini mayoritas memiliki rentang usia 21 tahun hingga 30 tahun, yakni sebesar 62,5 persen dan usia 16 tahun hingga 20 tahun sebesar 26,5 persen. Rentang usia tersebut menjelaskan bahwa mayoritas responden merupakan pelajar maupun mahasiswa, yakni sebesar 88 orang dari total responden memiliki pendidikan terakhir SMA dan 76 orang memiliki pendidikan terakhir S1. Hal ini menjelaskan bahwa banyak pelajar atau mahasiswa yang memerlukan layanan taksi *online* sebagai sarana

transportasi umum untuk perjalanan terutama karena kecepatan layanan dan harga yang terjangkau dibandingkan taksi konvensional.

Tabel 2. Karakteristik Responden

| Karakteristik Responden | Frekuensi | Persentase |
|------------------------------|-----------|------------|
| Pendidikan | | |
| SMP | 14 | 7% |
| SMA | 88 | 44% |
| Diploma | 11 | 5,5% |
| S1 | 76 | 38% |
| S2 | 10 | 5% |
| S3 | 1 | 0,5% |
| Jenis Kelamin | | |
| Perempuan | 124 | 62% |
| Laki-laki | 76 | 38% |
| Pekerjaan | | |
| Pegawai Negeri | 10 | 5% |
| Pelajar/Mahasiswa | 130 | 65% |
| Swasta | 33 | 16,5% |
| Pengusaha | 9 | 4,5% |
| Tidak Bekerja | 10 | 5% |
| Lainnya | 8 | 4% |
| Pengeluaran Perbulan | | |
| <1.000.000 | 39 | 19,5% |
| 1.000.000 - <2.500.000 | 79 | 39,5% |
| 2.500.000 - <5.000.000 | 67 | 33,5% |
| ≥5.000.000 | 15 | 7,5% |
| Domisili | | |
| Surabaya | 107 | 53,5% |
| Luar Surabaya | 93 | 46,5% |
| Frekuensi Penggunaan Layanan | | |
| <3 kali | 66 | 33% |
| 3-5 kali | 72 | 36% |
| >5 kali | 62 | 31% |

Sumber: Kuesioner, diolah

Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 124 orang sehingga dapat disimpulkan pengguna taksi *online* didominasi oleh perempuan. Hal ini karena kemudahan yang ditawarkan oleh taksi *online*, terutama untuk urusan membawa barang dan kemudahan mengetahui harga yang harus dikeluarkan ketika membayar taksi *online* (www.surabaya.tribunnews.com).

Responden dalam penelitian ini secara keseluruhan rata-rata memiliki pengeluaran kurang dari Rp5.000.000 per bulan. Mayoritas pengeluaran

responden per bulan adalah Rp1.000.000 hingga Rp2.000.000 perbulan sebanyak 79 orang dan diikuti oleh responden yang memiliki pengeluaran kisaran Rp2.500.000 hingga kurang dari Rp5.000.000 setiap bulannya sebanyak 67 orang. Hal ini menunjukkan jika pengeluaran responden tergolong kecil, maka penggunaan layanan taksi *online* cenderung kecil, begitu pula sebaliknya. Responden dalam penelitian ini mayoritas berdomisili di Surabaya, yaitu sebanyak 107 responden dari total 200 responden secara keseluruhan. Sisanya responden berasal dari luar Surabaya sebanyak 93 responden. Responden yang menggunakan layanan taksi *online* sebanyak 3 hingga 5 kali berjumlah 72 responden, menggunakan kurang dari 3 kali sebanyak 66 responden, dan responden yang menggunakan lebih dari 5 kali sebanyak 62 responden dari total 200 responden.

Tanggapan Responden

Tabel 3 menunjukkan bahwa pernyataan 4, yakni “Suhu dalam kabin terasa nyaman” memiliki rata-rata tertinggi sebesar 4,80. Sedangkan untuk standar deviasi, pernyataan 1 “Pengemudi taksi *online* patuh terhadap peraturan lalu lintas” menunjukkan nilai tertinggi, yakni 1,430. Pernyataan 7 “Kondisi interior taksi *online* bersih dari kotoran” memiliki rata-rata tertinggi, yakni sebesar 5,16 sedangkan untuk standar deviasi, pernyataan 5 “Kondisi interior taksi *online* bersih dari kotoran” menunjukkan nilai tertinggi, yakni 1,176.

Pernyataan 9 “Pengemudi tanggap merespon permintaan penumpang” menunjukkan rata-rata tertinggi sebesar 4,80 sedangkan untuk standar deviasi, pernyataan 9 menunjukkan nilai tertinggi, yakni 1,184. Pernyataan 16 “Pengantaran ke tempat tujuan tepat sesuai permintaan penumpang” menunjukkan rata-rata tertinggi sebesar 5,39 sedangkan untuk standar deviasi, pernyataan 13 menunjukkan nilai tertinggi, yakni 1,160. Secara keseluruhan dalam P-TRANSQUAL dimensi *tangible* memiliki rata-rata tertinggi, yakni 5,12.

Tabel 3. Tanggapan Responden

| No | Pernyataan | Mean | St. Dev |
|----|------------|------|---------|
|----|------------|------|---------|

| | | | | |
|----------------------------|-----------------|---|------|-------|
| Dimensi <i>Comfort</i> | 1 | Pengemudi taksi <i>online</i> patuh terhadap peraturan lalu lintas | 4,65 | 1,430 |
| | 2 | Terdapat keamanan dari tindakan kriminal saat menggunakan layanan taksi <i>online</i> | 4,51 | 1,407 |
| | 3 | Terdapat perasaan aman saat menggunakan layanan taksi <i>online</i> | 4,53 | 1,424 |
| | 4 | Suhu dalam kabin terasa nyaman | 4,80 | 1,378 |
| | Rata-rata Total | | | 4,62 |
| Dimensi <i>Tangible</i> | 5 | Kondisi interior taksi <i>online</i> bersih dari kotoran | 5,06 | 1,176 |
| | 6 | Kondisi eksterior taksi <i>online</i> bersih dari kotoran | 5,11 | 1,059 |
| | 7 | Kondisi tempat duduk bersih | 5,16 | 1,113 |
| | 8 | Mesin yang digunakan oleh taksi <i>online</i> dalam keadaan layak | 5,15 | 1,070 |
| | Rata-rata Total | | | 5,12 |
| Dimensi <i>Personnel</i> | 9 | Pengemudi tanggap merespon permintaan penumpang | 4,80 | 1,184 |
| | 10 | Pengemudi taksi <i>online</i> bersedia membantu penumpang | 4,59 | 1,075 |
| | 11 | Pengemudi memahami kebutuhan penumpang | 4,61 | 1,064 |
| | 12 | Pengemudi bersikap sopan kepada penumpang | 4,73 | 1,095 |
| | Rata-rata Total | | | 4,68 |
| Dimensi <i>Reliability</i> | 13 | Armada taksi <i>online</i> selalu tersedia ketika dipesan | 4,83 | 1,160 |
| | 14 | Waktu tunggu taksi <i>online</i> datang sesuai dengan estimasi aplikasi | 5,01 | 1,060 |
| | 15 | Rute yang digunakan merupakan rute tercepat sampai ke tujuan | 5,08 | 1,067 |
| | 16 | Pengantaran ke tempat tujuan tepat sesuai permintaan penumpang | 5,39 | 1,064 |
| | Rata-rata Total | | | 5,08 |

Sumber: data diolah, kuesioner

Confirmatory Factor Analysis (CFA)

Tabel 4 menunjukkan hasil dari CFA seluruh indikator masing-masing dimensi pembentuk P-TRANSQUAL telah memiliki *factor loading* di atas 0,5 yang artinya seluruh indikator merupakan indikator pembentuk masing-masing dimensi dalam P-TRANSQUAL. Tabel 5 menunjukkan nilai *factor loading* seluruh dimensi pembentuk P-TRANSQUAL memiliki *factor loading* di atas 0,5. (1) *Comfort*: Dimensi ini memiliki *factor loading* di atas 0,5 (0,928), dimensi ini dijelaskan oleh 4 indikator, yaitu pengemudi taksi *online* patuh terhadap peraturan lalu lintas, terdapat keamanan dari tindakan kriminal saat menggunakan taksi *online*, terdapat perasaan aman saat menggunakan layanan taksi *online*, dan suhu dalam kabin terasa nyaman. (2) *Tangible*: Dimensi ini memiliki *factor loading* di atas 0,5 (0,925), dimensi ini dijelaskan oleh 4 indikator, yakni kondisi interior taksi *online* bersih, kondisi eksterior taksi *online* bersih, kondisi tempat duduk bersih, dan mesin yang digunakan oleh taksi *online* dalam keadaan layak. (3) *Personnel*: Dimensi ini

memiliki *factor loading* di atas 0,5 (0,907), dimensi ini dijelaskan oleh 4 indikator, yaitu pengemudi tanggap merespon permintaan penumpang, pengemudi taksi *online* bersedia membantu penumpang, pengemudi memahami kebutuhan penumpang, dan pengemudi bersikap sopan.

Tabel 4. *Factor Loading* Indikator Dimensi P-TRANSQUAL

| | No. | Indikator | <i>Factor Loading</i> |
|--------------------|-----|---|-----------------------|
| <i>Comfort</i> | 1 | Pengemudi taksi <i>online</i> patuh terhadap peraturan lalu lintas | .935 |
| | 2 | Terdapat keamanan dari tindakan kriminal saat menggunakan layanan taksi <i>online</i> | .962 |
| | 3 | Terdapat perasaan aman saat menggunakan layanan taksi <i>online</i> . | .968 |
| | 4 | Suhu dalam kabin terasa nyaman | .945 |
| <i>Tangible</i> | 5 | Kondisi interior taksi <i>online</i> bersih | .927 |
| | 6 | Konsisi eksterior taksi <i>online</i> bersih | .957 |
| | 7 | Kondisi tempat duduk bersih | .959 |
| | 8 | Mesin yang digunakan oleh taksi <i>online</i> dalam keadaan layak | .940 |
| <i>Personnel</i> | 9 | Pengemudi tanggap merespon permintaan penumpang | .931 |
| | 10 | Pengemudi taksi <i>online</i> bersedia membantu penumpang | .958 |
| | 11 | Pengemudi memahami kebutuhan penumpang | .925 |
| | 12 | Pengemudi bersikap sopan kepada penumpang | .898 |
| <i>Reliability</i> | 13 | Armada taksi <i>online</i> selalu tersedia ketika dipesan | .912 |
| | 14 | Waktu tunggu taksi <i>online</i> datang sesuai dengan estimasi aplikasi | .943 |
| | 15 | Rute yang digunakan merupakan rute tercepat sampai ke tujuan | .931 |
| | 16 | Pengantaran ke tempat tujuan tepat sesuai permintaan penumpang | .924 |

Sumber: Kuesioner, diolah

(4) *Reliability*: Dimensi ini memiliki *factor loading* di atas 0,5 (0,920), dimensi ini dijelaskan oleh 4 indikator, yaitu armada taksi *online* selalu tersedia ketika dipesan, waktu tunggu taksi *online* datang sesuai dengan estimasi aplikasi, rute yang digunakan merupakan rute tercepat sampai ke tujuan, dan pengantaran ke tempat tujuan tepat sesuai permintaan penumpang, sehingga seluruh dimensi merupakan pembentuk P-TRANSQUAL atau dapat disimpulkan bahwa 4 dimensi, yakni dimensi *comfort*, dimensi *tangible*, dimensi *personnel*, dan dimensi *reliability* merupakan dimensi pembentuk P-TRANSQUAL.

Tabel 5. *Confirmatory Factor Analysis* P-TRANSQUAL

| No. | Dimensi | <i>Factor Loading</i> |
|-----|--------------------|-----------------------|
| 1 | <i>Comfort</i> | .928 |
| 2 | <i>Tangible</i> | .925 |
| 3 | <i>Personnel</i> | .907 |
| 4 | <i>Reliability</i> | .920 |

Sumber : Kuesioner, diolah

RINGKASAN DAN REKOMENDASI

RINGKASAN

Dimensi *comfort* merupakan pembentuk P-TRANSQUAL. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Bakti dan Sumaedi (2015) yang menyatakan bahwa dimensi *comfort* merupakan salah satu aspek yang ada dalam kualitas layanan transportasi umum.

Dimensi *tangible* merupakan pembentuk P-TRANSQUAL. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Bakti dan Sumaedi (2015) yang menyatakan bahwa dimensi *tangible* merupakan salah satu aspek yang ada dalam kualitas layanan transportasi umum, terutama karena perannya sebagai aspek pendukung untuk mencapai kualitas layanan yang baik sehingga mampu memuaskan pelanggan.

Dimensi *personnel* merupakan pembentuk P-TRANSQUAL. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Bakti dan Sumaedi (2015) yang menyatakan bahwa dimensi *personnel* merupakan salah satu aspek yang ada dalam kualitas layanan transportasi umum. Dimensi *personnel* merupakan salah satu aspek yang ada dalam kualitas layanan transportasi umum, terutama karena di setiap layanan transportasi umum pelanggan atau penumpang membutuhkan personil atau pengemudi untuk menanyakan atau menginformasikan kebutuhannya kepada pengemudi.

Dimensi *reliability* merupakan pembentuk P-TRANSQUAL. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Bakti dan Sumaedi (2015) yang menyatakan bahwa dimensi *reliability* merupakan salah satu aspek yang ada dalam kualitas layanan transportasi umum, terutama

karena dalam kualitas layanan transportasi umum penumpang menginginkan untuk sampai ke tempat tujuan.

REKOMENDASI

1. Rekomendasi bagi layanan taksi *online*

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kenyamanan merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam kualitas layanan taksi *online* di Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa pihak penyedia layanan taksi online harus memperhatikan kenyamanan penumpang saat menggunakan layanan taksi online. Hal ini karena apabila penumpang tidak merasa nyaman, maka kualitas layanan yang diberikan akan cenderung buruk. Pengemudi sebaiknya mematuhi aturan lalu lintas sehingga penumpang merasa nyaman saat menggunakan layanan taksi online.

Aspek fasilitas fisik (*tangible*) perlu dijaga karena apabila secara fasilitas yang tersedia dalam kondisi yang tidak baik, maka kenyamanan penumpang akan berkurang, khususnya terkait dengan kebersihan interior. Pengemudi sebaiknya memerhatikan kebersihan mobil dan segera membersihkan mobil setelah penumpang turun sehingga kondisi mobil selalu dalam bersih, serta menyediakan pengharum mobil untuk menghindari bau tidak sedap dalam kabin mobil.

Kualitas layanan berhubungan langsung dengan *personnel* atau pengemudi dalam layanan taksi online karena interaksi mau atau tidak mau akan terjadi saat layanan berlangsung. Sehingga penting bagi penyedia layanan untuk memperhatikan aspek pengemudi dalam kualitas layanan karena pengemudi yang buruk saat memberikan layanan akan mungkin dapat mengakibatkan kualitas layanan menjadi buruk. Sebaiknya pengemudi selalu bersikap sopan kepada penumpang, meningkatkan layanan dengan membantu penumpang misalnya membukakan pintu bagasi mobil, menaikkan dan menurunkan barang penumpang. Terkait aspek reliabilitas sebaiknya pengemudi tidak pilih-pilih penumpang, menggunakan GPS yang telah disediakan agar tidak ada alasan tidak hafal jalan.

2. Rekomendasi bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini memiliki keterbatasan di dalamnya seperti waktu yang terbatas, objek yang digunakan hanya 1 macam, yakni keseluruhan layanan taksi *online* yang ada di Surabaya. Penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian secara spesifik terhadap satu penyedia layanan taksi *online*, selain itu Indonesia dan secara khusus Surabaya masih memiliki ragam layanan transportasi umum lain. Penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian pada layanan taksi *online* di kota lain. Keterbatasan ini dapat digunakan sebagai pertimbangan penelitian selanjutnya di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta, 2010, Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, *Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 17.
- Bakti, I Gede Mahatma Yuda dan Sik Sumaedi, 2015, P-TRANSQUAL: a service quality model of public land transport services, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 32.
- Bombing, Yudhi Satria, 2016, Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Aplikasi UBER dan Grabcar Sebagai Angkutan Berbasis Aplikasi Online, *Skripsi*, Universitas Hasanuddin Makassar.
- Hair, J.F., W.C. Black, B.J. Babin, R.E. Anderson, R.L. Tatham, 2006, *Multivariate Data Analysis*, 6 ed, New Jersey: Prentice Hall.
- Kamarwan, Sidharta S, 1997, *Sistem Transportasi*, Jakarta:Universitas Gunadarma.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek. Jakarta: Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- <http://surabaya.tribunnews.com/2016/10/17/naik-taksi-online-perempuan-cantik-ini-suka-pilih-mobil-berkapasitas-besar?page=2> diakses pada 13 Desember 2017, pukul 20.09