

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN TAKSI KONVENSIONAL DI KOTA SEMARANG

Alinda Lestari<sup>1</sup>, Novika Wahyuhatuti<sup>2</sup>, Aryan Eka Prastya Nugraha<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Universitas PGRI Semarang  
Email penulis pertama: your@email.address

### **Abstract**

Based on the results of research and observations made, it is known that the decision to use conventional taxis in Semarang City still has several problems, including the percentage of conventional taxi user satisfaction lower than online taxis, there is less optimal service for consumers, there are complaints from consumers about conventional taxis or the metered taxis of conventional taxis. This study aims to determine the effect of service quality and price on the decision to use conventional taxis in the city of Semarang.

The population of this study is all conventional taxi users who will be used as research samples using accidental sampling techniques, amounting to 96 respondents. Data collection methods used were questionnaires or questionnaires. Data analysis techniques using the classic assumption test, hypothesis testing and analysis of the coefficient of determination of multiple linear regression using the SPSS 22 program.

The conclusion of this research is to increase consumer decisions in using conventional taxation in Semarang City by increasing reliability, assurance, physical evidence and empathy both partially and simultaneously. Suggestions to conventional taxi companies in the city of Semarang should improve employee reliability, provision of supervision, remuneration, firmness in order to improve consumer decisions.

### **Abstrak**

keputusan menggunakan taksi konvensional di Kota Semarang masih memiliki beberapa permasalahan, diantaranya jumlah persentase kepuasan pengguna taksi konvensional lebih rendah dari taksi *online*, terdapat pelayanan yang kurang maksimal bagi konsumen, terdapat keluhan konsumen terhadap taksi konvensional mengenai biaya atau argo yang dikeluarkan taksi konvensional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap keputusan menggunakan taksi konvensional di Kota Semarang.

Populasi penelitian ini adalah semua pengguna taksi konvensional yang akan dijadikan sampel penelitian dengan menggunakan teknik *accidental sampling* yang berjumlah 96 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket atau kuesioner. Teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik, uji hipotesis dan analisis koefisien determinasi regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 22.

Simpulan dari penelitian ini adalah peningkatan keputusan konsumen dalam menggunakan taksi konvensional di Kota Semarang dengan cara meningkatkan kehandalan, jaminan, bukti fisik dan empati baik secara parsial maupun simultan. Saran kepada perusahaan taksi konvensional di Kota Semarang hendaknya meningkatkan kehandalan pegawai, pemberian pengawasan, balas jasa, ketegasan agar dapat meningkatkan keputusan konsumen.

**Kata kunci:** Pemasaran, Bukti Fisik, Kualitas Layanan, Harga, Keputusan Pembelian

Pertumbuhan sarana transportasi saat ini sangat pesat khususnya di Kota Semarang yaitu dengan hadirnya perusahaan penyedia transportasi baik itu perusahaan transportasi yang dikelola oleh pemerintah maupun perusahaan yang dikelola oleh swasta. Perusahaan swasta penyedia transportasi salah satunya adalah taksi. Hingga saat ini ada beberapa perusahaan jasa transportasi taksi konvensional yang beroperasi di Kota Semarang yaitu Blue Bird Taksi, Kosti Taksi, Astria Taksi, Astra Utama Taksi, Ekspres Taksi dan Atlas Taksi.

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan keinginan pelanggan (Tjiptono, 2004:59).

Harga adalah segala bentuk biaya moneter yang dikorbankan oleh konsumen untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanan dari suatu produk. Perusahaan harus menetapkan harga jual untuk yang pertama kalinya, terutama pada saat mengembangkan produk baru. Penetapan harga jual berpotensi menjadi suatu masalah karena keputusan penetapan harga jual cukup kompleks dan harus memperhatikan berbagai aspek yang mempengaruhinya (Rofiq, 2017).

Kotler (2007:201) keputusan pembelian adalah cara individu, kelompok ataupun organisasi dimana untuk memilih, membeli, memakai ataupun memanfaatkan barang dan jasa serta pengalaman dalam rangka untuk memuaskan kebutuhan.

Tabel 1.1

*Data Keputusan Pengguna Taksi Konvensional dan Taksi Online*

No	Indikator		Konvensional		Online	
			F	%	F	%
1.	Kebutuhan dirasakan	yang	11	36.67	19	63.33
2.	Kegiatan membeli	sebelum	7	23.33	23	76.67
3.	Perilaku memakai	waktu	14	46.47	16	53.33
4.	Perilaku pembelian	pasca	12	40	18	60

Berdasarkan tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa dari 30 responden sebagian besar memilih taksi online daripada taksi konvensional. Namun, taksi konvensional masih menjadi pilihan transportasi

dikalangan masyarakat karena mudah ditemukan di bandara, terminal, stasiun, di jalan dan hotel, sehingga masyarakat lebih mudah dalam mengakses taksi konvensional. Walaupun ada persaingan dengan taksi online, ada sebagian masyarakat yang masih menggunakan taksi konvensional dikarenakan adanya kelebihan taksi konvensional yaitu yang pasti selalu ada di berbagai tempat maupun di sekitar jalan. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka judul dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Keputusan menggunakan Taksi Konvensional di Kota Semarang”.

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap keputusan menggunakan taksi konvensional di kota semarang. Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H1 : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan taksi konvensional di kota semarang

H2 : Harga berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan taksi konvensional di kota semarang

## **METODE**

Metode pada penelitian menggunakan metode kuantitatif dan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan antara dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen, apakah saling berhubungan positif atau negatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diisi langsung oleh responden melalui angket atau kuesioner. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96 responden yang ditemui secara langsung dan tidak direncanakan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Uji Asumsi Klasik**

#### **a. Uji Normalitas**

berdasarkan hasil penelitian nilai Kolmogorov Smirnov adalah signifikansi pada 0,200. Hal ini menunjukkan bahwa data residual terdistribusi normal karena signifikansi  $>0,05$  sehingga model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

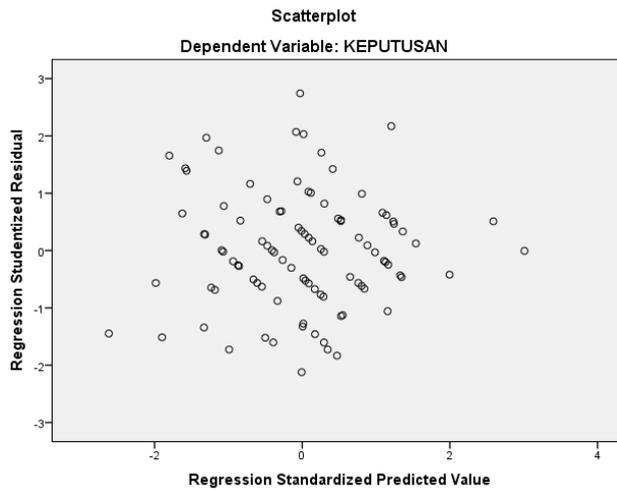
#### **b. Uji Linieritas**

Dari hasil output diketahui probabilitas nilai Deviation from Linierity Sig. = 0.535  $> 0,05$ . Ini menunjukkan bahwa data variabel harga (X6) dan keputusan (Y) dinyatakan linier

#### **c. Uji Heterokedastisitas**

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain yang dilakukan oleh uji *Glejser*. Jika tidak ada

satupun variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap nilai *absolute residual* atau nilai signifikansinya diatas 0,05 maka tidak mengandung gejala heterokedastisitas (Fernando 2018).



#### d. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Indikator model regresi yang baik adalah tidak adanya korelasi di antara variabel independen (Imam Ghozali, 2011:91).

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
KEHANDALAN	.705	1.418
JAMINAN	.698	1.432
BUKTI FISIK	.833	1.200
EMPATI	.866	1.155
DAYA TANGGAP	.915	1.092
HARGA	.829	1.206

##### a. Dependent Variable: KEPUTUSAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai VIF dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas jauh di bawah angka 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi adanya multikolinieritas.

## 2. Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
<b>(Constant)</b>	2.148	2.488		.863	.390
<b>KEHANDALAN</b>	.692	.180	.312	3.834	.000
<b>JAMINAN</b>	.232	.111	.172	2.102	.038
<b>BUKTI FISIK</b>	.352	.078	.337	4.498	.000
<b>EMPATI</b>	.476	.164	.213	2.897	.005
<b>DAYA TANGGAP</b>	.010	.089	.008	.117	.907
<b>HARGA</b>	.173	.088	.146	1.950	.054

Berdasarkan hasil dari analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan model regresi linier sebagai berikut :

$$Y = 2.148 + 0.692X_1 + 0.232X_2 + 0.352X_3 + 0.476X_4 + 0.010X_5 + 0.173X_6$$

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji F

Model	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig
<b>Regression</b>	204.134	6	34.022	20.880	.000 <sup>b</sup>
<b>Residual</b>	145.022	89	1.629		
<b>Total</b>	349.156	95			

Berdasarkan hasil uji simultan diperoleh perhitungan nilai Fhitung sebesar 20.880 > Ftabel 3,094 dengan signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Dengan demikian menunjukkan bahwa adanya pengaruh nyata antara kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati, daya tanggap dan harga terhadap keputusan menggunakan taksi konvensional di Kota Semarang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha diterima, yang artinya kualitas produk dan harga secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menggunakan taksi konvensional di Kota Semarang.

#### b. Uji t

- a) Kehandalan terhadap keputusan diketahui nilai thitung 3.834 > ttabel 1.985 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha1 diterima, yang artinya kehandalan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan taksi konvensional di Kota Semarang.
- b) Jaminan terhadap keputusan diketahui nilai thitung 2.102 > ttabel 1.985 dengan tingkat signifikansi 0,038 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha2 diterima,

yang artinya jaminan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan taksi konvensional di Kota Semarang.

- c) Bukti fisik terhadap keputusan diketahui nilai thitung  $4.498 > t_{tabel} 1.985$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{a3}$  diterima, yang artinya bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan taksi konvensional di Kota Semarang.
- d) Empati terhadap keputusan diketahui nilai thitung  $2.897 > t_{tabel} 1.985$  dengan tingkat signifikansi  $0,005 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{a4}$  diterima, yang artinya empati berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan taksi konvensional di Kota Semarang.
- e) Daya Tanggap terhadap keputusan diketahui nilai thitung  $0.0117 < t_{tabel} 1.985$  dengan tingkat signifikansi  $0,907 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{o5}$  diterima, yang artinya daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan taksi konvensional di Kota Semarang.
- f) Harga terhadap keputusan, diketahui bahwa nilai thitung  $1.950 < t_{tabel} 1.985$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,054 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{o6}$  diterima yang artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara harga terhadap keputusan menggunakan taksi konvensional di kota Semarang.

c. Koefisien Determinan

Diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,585 atau dapat disimpulkan bahwa pengaruh yang diberikan oleh variable kehandalan (X1), jaminan (X2), bukti fisik (X3), empati (X4), daya tangap (X5) dan harga (X6) terhadap keputusan (Y) dalam menggunakan taksi konvensional di Kota Semarang sebesar 58.5%, sedangkan sebesar 41.5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

## Pembahasan

Hasil penelitian ini sesuai dengan Aspiani (20018) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berupa kehandalan, jaminan, bukti fisik dan empati berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan taksi konvensional di Kota Semarang, sehingga perusahaan perlu meningkatkan kualitas layanan berupa kehandalan, jaminan, bukti fisik dan empati agar keputusan konsumen meningkat. Sedangkan daya tanggap tidak berpengaruh tidak berpengaruh terhadap keputusan menggunakan taksi karena apabila daya tanggap dinaikan atau diturunkan tidak akan mempengaruhi keputusan konsumen karena sebagian besar konsumen sudah beralih menggunakan taksi online.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Atpaguna dan Pitaloka (2016) yang menunjukkan bahwa variabel harga tidak berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam

menggunakan taksi konvensional di Kota Semarang . Hal ini mungkin disebabkan oleh kualitas layanan yang sudah baik sehingga membuat pelanggan tidak mempertimbangkan harga. Selain kualitas layanan yang sudah baik ada kemungkinan konsumen beralih menggunakan taksi online yang harganya lebih terjangkau dari taksi konvensional. Walaupun harga taksi konvensional diturunkan tidak akan mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan taksi konvensional.

## **KESIMPULAN**

1. Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen pengguna taksi konvensional di Kota Semarang.
2. Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen pengguna taksi konvensional di Kota Semarang.
3. Bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen pengguna taksi konvensional di Kota Semarang.
4. Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen pengguna taksi konvensional di Kota Semarang.
5. Daya tanggap tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengguna taksi konvensional di Kota Semarang.
6. Harga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengguna taksi konvensional di Kota Semarang.

## **DAFTAR**

- Aptaguna & Pitaloka. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Minat Beli Jasa Go-Jek.
- Aspiani. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Transportasi Grab Online di Kota Makassar.
- Fernando & Aksari. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Distribusi terhadap Keputusan Pembelian Produk Sanitary Ware Toto di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 1, 2018: 441-469.*
- Manengal, Cristiani D. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Penetapan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada CV. Esa Genangku (Esacom) Manado. *Jurnal EMBA Vol. 3 No. 3 Sept, 2015, Hal. 1254-1264.*
- Meliana Dkk. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian.
- Rofiq. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian.

Wulandari & Wahyuati. (2017). Pengaruh Fasilitas, Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol 6, No 3, Maret 2017*.