

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kualitas layanan yang ditawarkan oleh taksi Blue Bird Group di Surabaya. Data yang digunakan di dalam penelitian ini bersumber dari data primer, yaitu data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Target populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat Surabaya yang pernah naik taksi Blue Bird Group dua kali dalam tiga bulan terakhir. Karakteristik populasi adalah pendidikan minimal SMA atau sederajat dan Usia minimal 18 tahun.

Penelitian ini menggunakan aras pengukuran interval, yaitu suatu pengukuran yang mempunyai jarak yang sama dan selisih yang jelas. Jenis skala pengukuran yang digunakan adalah numerical scale yang menggunakan tujuh tingkatan pilihan jawaban yang sudah tersedia disetiap pertanyaan yang terdapat pada kuesioner. Penelitian ini menggunakan Statistik Deskriptif yakni antara lain Mean (rata-rata), Standar Deviasi dan koefisien varians.

Dari hasil penelitian didapatkan hasil bahwa secara umum responden mempersepsikan kualitas layanan taksi Blue Bird Group di Surabaya telah baik. Dimensi kualitas layanan taksi Blue Bird Group di Surabaya yang paling baik menurut responden adalah dimensi reliability dimana item pertanyaan yang paling tinggi nilai mean nya adalah pernyataan sopir taksi Blue Bird Group mengantarkan pelanggan sesuai rute normal.

Kata Kunci : Service, Service Quality, Deskriptif

ABSTRACT

The purpose of this study is to describe the quality of service offered by Blue Bird Group taxis in Surabaya. The data used in this study derived from primary data, ie data obtained through questionnaires. The target population used in this study are people who have never ridden Surabaya Blue Bird Group taxis twice in the last three months. Characteristics of the population is at least high school education or equivalent and a minimum age of 18 years.

This study uses cedar measurement interval, which is a measurement that have the same distance and the difference is clear. Type of measurement scale used is the numerical scale that uses seven levels of response options that are already available in every questions in the questionnaire. This study used descriptive statistics that include Mean (average), standard deviation and coefficient of variance.

From the results of the study showed that respondents generally perceive the quality of taxi service in Surabaya Blue Bird Group has been good. Dimensions of service quality in the Blue Bird Group taxi of Surabaya 's most well according to the respondents is the reliability dimension where the highest item question its mean value is a statement of Blue Bird Group taxi driver drove customers according to normal service.

Keywords : Service, Service Quality, Descriptive