

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN TAXI KOJATAS BANDARA SYAMSUDIN NOOR BANJARMASIN

ABSTRAK

Meilinda¹, Hairul², Lamsah³

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, **17.31.1070**

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, **1125096201**

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, **1125126201**

Email : memelmeilinda9@gmail.com

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin selama ini dan meningkatkan Kepuasan Konsumen melalui Kualitas Pelayanan Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin yang seharusnya diajalkan.

Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif yaitu mendeskripsikan fenomena fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia, berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya. Penelitian dilakukan dan dilakukan selama 3 (tiga) bulan.

Hasil penelitian menunjukkan Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin saat ini sudah berusaha memberikan kualitas pelayanan yang baik dari sumber daya manusia yang dimiliki yang langsung berhubungan dengan pelanggan yaitu karyawan yang bekerja di loket dan sopir yang mengemudikan Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin, dari sikap sudah menjukan perbaikan dan keinginan unsur taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin untuk menjadi baik, namun kedepannya juga perlu perbaikan sistem menjadi digital serta fasilitas mobil yang harus selalu terlihat baik dan bersih, segera perbaiki mobil jika ada kendala serta bisa meremajakan mobil dengan waktu tertentu yang harus diatur manajemen Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin kedepannya.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.

The purpose of this study is to determine the quality of Kojatas Taxi Service at Syamsudin Noor Airport Banjarmasin and increase through the Consumers of Kojatas Taxi Service at Syamsudin Noor Banjarmasin Airport which should be carried out.

The method used is descriptive qualitative, namely describing existing phenomena, both natural phenomena and man-made phenomena, in the form of forms, activities, characteristics, changes, relationships, similarities, and differences between one phenomenon and another. The study was conducted and carried out for 3 (three) months.

The results of the study show that the Kojatas Syamsudin Noor Airport Banjarmasin is currently trying to provide good service quality from its human resources that are directly related to customers, namely employees who work at the counter and drivers who drive Kojatas Taxi at Syamsudin Noor Banjarmasin Airport, from the attitude that they have shown improvements and Uncertain desire of Kojatas Syamsudin Noor Airport Banjarmasin to be good, but in the future it is also necessary to improve the system to be digital and car facilities that must always look good and clean, immediately repair the car if there are

problems and can rejuvenate the car with a certain time that must be arranged by the Airport Kojatas management Syamsudin Noor Banjarmasin in the future.

Keywords: Quality of Service and Consumers.

PENDAHULUAN

Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin merupakan Taxi yang khusus melayani konsumen yang ingin melanjutkan perjalanan ke tempat tujuan setelah menggunakan pesawat udara yang mendarat di Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin, fenomena selama ini adalah Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin sebenarnya sudah unggul pada lokasi karena langsung berada di pintu keluar penumpang Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin, namun citra pelayanan yang kurang baik dari Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin menjadi pertimbangan konsumen lebih memilih alternatif angkutan lain seperti Taxi online dijemput keluarga dan lain sebagainya. Kedepannya hal ini harus diatasi dengan baik yaitu dengan memberikan perubahan layanan yang lebih baik lagi yaitu pelayanan yang berkualitas agar konsumen merasakan nyaman dan keamanan ketika menggunakan Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin untuk melanjutkan tujuan perjalanan konsumen masing-masing.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang kemudian akan dituangkan dalam bentuk tulisan ilmiah (skripsi) yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah jenis penelitian deskriptif, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan

fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya. (Sukmadinata, 2011)..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin selama ini.

1. Keandalan

1) Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan

Selama ini Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin sudah menyediakan pelayanan sesuai yang dijanjikan yaitu dari tarif dan jarak yang sudah sesuai dengan yang di pesan serta mobil yang sudah sesuai dengan pesanan hal ini karena selama ini semua transaksi wajib dilakukan pada loket Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin, dimana konsumen yang ingin menggunakan jasa taxi langsung bertransaksi di loket dengan harga sesuai dengan jarak yang ditempuh serta mobil yang sesuai dengan antrian.

2) Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan

Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin merupakan kumpulan pada koperasi dan untuk pelayanan kepada pelanggan dilakukan oleh karyawan yang di pekerjaan oleh Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin, dimana selama ini karyawan merupakan orang yang sudah lama bekerja pada Taxi

Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin dan memiliki pengalaman yang baik, dalam menangani masalah karyawan dapat diandalkan dengan baik selama ini karena semua masalah dari keluhan pelanggan hingga operasional taxi bisa diatur oleh karyawan dan jika diperlukan biasanya dibantu para sopir untuk menyelesaikan permasalahan dengan cepat dan tepat.

- 3) Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama

Selama ini karyawan sudah menyampaikan jasa secara benar mulai dari tarif yang dikenakan hingga perkiraan waktu serta mobil yang akan di gunakan.

- 4) Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan

Selain tarif yang dikenakan waktu yang di janjikan juga telah disampaikan dengan kondisi sebenarnya saat ini Bandara Syamsuddin Noor dan sekitarnya sebagian besar keadaan lalu lintas semua berjalan lancar hanya di beberapa wilayah seperti Kota Banjarmasin yang akan terjadi kepadatan lalu lintas jika pada saat pagi hari jam kerja dan sekolah, hal ini juga sudah disampaikan kepada pelanggan jika akan terjadi pelambatan arus lalu lintas sehingga akan sampai dengan waktu yang lebih lama lagi.

2. Ketanggapan

- 1) Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa

Ketanggapan sumber daya manusia yaitu karyawan dari Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin sudah menginformasikan kepastian waktu dalam jasa yang diberikan kepada pelanggan yaitu jasa transportasi dimana pelanggan dipastikan akan

langsung berangkat sesuai tujuan yang dipesan tanpa harus menunggu lama dan berjalan jauh dari pintu kedatangan karena Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin merupakan taxi resmi yang sudah menyewa lahan pada Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin sehingga diperbolehkan parkir dan menjemput di dekat pintu kedatangan.

- 2) Layanan yang segera/ cepat bagi pelanggan

Layanan yang segera dan cepat sudah diberikan Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin kepada pelanggan dimana karyawan sudah siap selalu di loket kedatangan jika ada pelanggan yang ingin memesan taxi ke loket akan dilayani dengan segera dan diberikan pelayanan cepat dengan langsung di jemput di depan pintu kedatangan dan barang penumpang juga dibantu diangkat.

- 3) Kesiapan untuk membantu pelanggan

Semua sumber daya manusia dari karyawan termasuk sopir siap membantu pelanggan, pelanggan langsung dibantu mengangkat barang bawaannya baik ketika naik dan ketika turun sampai tujuan nanti semua selalu siap membantu demi memuaskan pelanggan, karena selama ini Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin memiliki citra yang kurang baik dari pelanggan.

- 4) Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan

Karyawan dan sopir Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin sudah siap merespon permintaan pelanggan, dimana para karyawan diloket sudah bisa siap langsung melayani sesuai permintaan serta sopir juga telah

berpengalaman sehingga sudah hapal dengan jalan di Kota Banjarbaru dan sekitarnya.

3. Jaminan

- 1) Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan
Karyawan dan sopir Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin sudah terlatih untuk menjelaskan secara detail tentang apa pelayanan yang akan diberikan sehingga akan menjadikan rasa percaya pelanggan terhadap Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin yang dipesannya.
- 2) Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi
Saat melakukan transaksi pelanggan sudah dibuat aman ketika menggunakan Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin, yaitu pada saat memesan akan diberikan kwitansi atau sejenis karcis resmi yang akan membuat pelanggan merasa aman dan sudah bertransaksi pada loket resmi.
- 3) Karyawan secara konsisten bersikap sopan
Saat ini usaha karyawan dan sopir untuk meningkatkan sikap sopan sudah mengalami peningkatan karena karyawan dan sopir sadar sikap sopan akan menjadikan pendapatan atau pelanggan yang menggunakan Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin akan menjadi baik.
- 4) Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan
Karyawan Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin sudah mampu menjawab pertanyaan pelanggan seputar Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin atau disekitarnya sudah bisa di jawab karyawan Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin.

4. Empati

- 1) Memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan
Karyawan dan sopir saat ini sudah berusaha bersikap untuk memberikan perhatian kepada pelanggan yang menggunakan Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin.
- 2) Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian
Karyawan dan sopir selama ini sudah memperlakukan pelanggan Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin dengan penuh perhatian, selalu menjawab pertanyaan dengan ramah dan memperlakukan pelanggan dengan sopan.
- 3) Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan
Karyawan dan sopir Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin selama ini sudah berimplementasi dengan kepentingan pelanggan saat memberikan pelayanan kepada pelanggan yang menggunakan jasa Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin.
- 4) Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan
Karyawan Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin baik sopir dan karyawan yang bertugas diloket bisa memahami kebutuhan pelanggan saat ditanya tujuan di sekitar daerah mana karyawan bisa langsung sigap menjawab dan menjelaskan detail jalan dan jarak yang akan ditempuh.
- 5) Waktu beroperasi yang nyaman
Untuk waktu beroperasi Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin karena pelanggan adalah penumpang yang datang di Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin maka waktu beroperasi mengikuti jadwal kedatangan pesawat hingga pesawat terakhir yang akan

mendarat di Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin, jika tidak adalah kedatangan maka sopir dan karyawan akan menutup loket.

5. Bukti Fisik

1) Peralatan modern

Saat ini peralatan masih dilakukan secara manual dengan bentuk tiket di loket penjualan tiket Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin, untuk armada menggunakan vios generasi ke 2 saat ini dan sebagian ada yang sudah peremajaan ke vios generasi ke 3.

2) Fasilitas yang berdaya tarik visual

Untuk fasilitas berdaya tarik visual pada Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin selama ini masih belum semenarik seperti fasilitas yang sudah ada di bandara pulau jawa, saat ini hanya menggunakan loket, serta mobil masih dengan interior bawaan pabrik.

3) Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional

Karyawan dan sopir saat ini sudah berpenampilan rapi sudah menggunakan seragam resmi Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin, namun terkadang untuk sopir ada yang lupa memakai atau sedang dicuci karena hanyar memiliki 1 (satu) baju seragam.

4) Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual

Saat ini belum ada materi-materi dengan daya tarik visual yang di Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin.

Cara Meningkatkan Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Pelayanan Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin Yang Seharusnya Dijalankan

1. Keandalan

1) Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan

Kedepannya Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin bisa lebih menyediakan jasa dengan sesuai yang di janjikan, karyawan dan sopir harus diberikan aturan agar bisa memberikan pelayanan yang sudah di janjikan kepada pelanggan pemberian sanksi berupa larangan beroperasi bisa di jadikan alternatif agar semua sopir dapat memberikan jasa pelayanan sesuai yang sudah di janjikan, seperti mobil dengan full AC semua mobil harus dilakukan pengecekan jika ada kerusakan pada AC atau komponen mobil lainnya maka harus dilaksanakan perbaikan sebelum melakukan pelayanan kepada pelanggan.

2) Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan

Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin kedepannya agar bisa memberikan pelayanan dengan memberikan alternative menangani masalah pada pelanggan, pelanggan bisa ditawarkan dengan beberapa alternative pilihan jasa pelayanan jika ada pelanggan yang sedang mengalami masalah dengan transportasi.

3) Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama

Karyawan agar menyampaikan sejak benar keadaan mobil dan fasilitas bagaimana, sebaiknya ini bisa dilakukan dengan meletakkan foto-foto fasilitas jasa Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin yang akan digunakan penumpang sebagai alat transportasinya.

4) Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan

Selain tarif waktu yang dijanjikan harus sesuai dengan apa yang dikatakan sewaktu penumpang memeli karcis diloket, yaitu tarif

dan jarak tempuh yang harus sesuai dengan yang di janjikan terkadang penumpang kecewa dengan tarif yang mahal namun merasa tempat tujuan sangat dekat, hal seperti ini harus dijelaskan oleh Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin walau jarak dekat mungkin ada pembayaran atau hal lainnya yang harus dilakukan sehingga tarif agak mahal hal ini sedetail mungkin agar bisa dijelaskan kepada pelanggan.

2. Ketanggapan

1) Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa

Ketanggapan sumber daya manusia yaitu karyawan dari Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin selama ini sudah baik, hal ini sebaiknya dipertahankan dan terus ditingkatkan jangan sampai pelanggan harus menunggu lama karena menunggu operasional mobil yang belum siap hal ini tentunya akan memperburuk citra Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin yang saat ini belum begitu baik.

2) Layanan yang segera/ cepat bagi pelanggan

Layanan yang segera dan cepat kedepannya harus dilakukan dengan baik, operasional prosedur yang selama ini belum ada kedepannya harus dibuat misalnya mobil yang berada diposisi depan antrian harus menghidupkan mesinnya terlebih dahulu serta menghidupkan pendingin yaitu AC agar ketika penjemputan semua sudah siap dan dapat segera memberikan pelayanan dengan optimal dan pelanggan dapat merasa nyaman ketika berada didalam mobil.

3) Kesiapan untuk membantu pelanggan

Kesiapan membantu yaitu kesiapan baik karyawan dan sopir harus terus ditingkatkan kedepannya karyawan loket harus dengan cepat memproses dan mengkoordinasikan kepada giliran mobil agar dapat memberikan pelayanan selain itu sopir harus sigap membantu pelanggan seperti mengangkat barang pelanggan serta selalu memberikan pertanyaan ada yang bisa dibantu atau menawarkan jika pelanggan ingin mampir ke minimarket untuk membeli keperluannya atau membeli makan.

4) Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan

Karyawan dan sopir Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin harus memiliki respon tinggi kepada pelanggan misalnya saat perjalanan ada pelanggan yang ingin mampir membeli oleh-oleh dan lain sebagainya sopir sudah harus mengenal tempat-tempat ini dan bisa merespon dengan baik untuk mengarahkan ke tempat terdekat yang dilalui ke tempat tujuan, hal ini yang sangat jarang dilakukan saat ini pemikiran sopir adalah bisa mengantar secepat mungkin agar bisa mendapatkan pelanggan lagi, hal ini harus dirubah jika citra Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin maka otomatis penumpang akan selalu meningkat.

3. Jaminan

1) Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan

Karyawan dan sopir Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin kedepannya agar menumbuhkan rasa percaya kedepannya dimulai dari loket pembelian tiket semua harus

- tertera dengan jelas dari tarif, nama sopir dan nomor lambung mobil begitu juga ketika didalam mobil juga harus tertera jelas identitas sopir seperti nama dan nomor lambung serta harus ada kontak keluhan atau pengaduan agar penumpang merasa terjamin ketika menggunakan Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin.
- 2) Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi
Saat melakukan transaksi kedepannya agar merasa mana harus mencantumkan detail tarif dan informasi lainnya, namun kedepannya sudah saatnya mencoba inovasi dengan beralih ke sistem misalnya menyediakan komputer atau layar sentuh mengenai aplikasi pemesanan Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin secara mandiri yang bisa dilakukan dengan pembayaran cash maupun dengan kartu debit agar pelanggan merasa informasi yang didapatnya sudah lengkap dan sudah pasti tanpa takut adanya tambahan biaya lain dan perbedaan tarif yang diberikan karena sudah tersistem.
 - 3) Karyawan secara konsisten bersikap sopan
Untuk kepentingan bersama kedepannya sebaiknya karyawan dan sopir wajib untuk berkomitmen untuk bersikap sopan kepada pelanggan karena hal ini akan menjadikan citra Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin menjadi lebih baik lagi kedepannya, sebaiknya kedepannya sikap sopan dimulai dari sambutan dari loket dimana karyawan harus memberikan salam yang ramah dan lembut sebelum menawarkan jasa pelayanan, begitu juga setelah sampai pada mobil penumpang harus disambut dengan baik dan sepanjang perjalanan harus bersikap sopan hingga sampai penumpang turun sampai pada tempat tujuan.
 - 4) Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan
Karyawan dan sopir Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin harus mampu menjawab pertanyaan pelanggan karena biasanya pada perjalanan penumpang banyak bertanya dan sopir harus mampu memberikan jawaban agar pelanggan puas.
4. Empati
- 1) Memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan
Karyawan dan sopir Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin kedepannya harus memberikan perhatian secara individual seperti menawarkan diri untuk memberikan bantuan kepada pelanggan yang sedang memerlukan alat transportasi untuk mengantarnya selain itu juga harus memberikan perhatian lainnya seperti pada perjalanan jika pada siang hari atau sampai waktu sholat bisa menawarkan kepada penumpang mau makan siang atau sholat terlebih dahulu.
 - 2) Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian
Karyawan dan sopir Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin sebaiknya kedepannya agar memperlakukan secara penuh perhatian misalnya selalu memberikan tawaran kepeluan apa yang ingin dilakukan dalam perjalanan, misalnya penumpang ingin membeli oleh-oleh dan lain sebagainya harus dilayani dengan penuh perhatian.
 - 3) Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan
Karyawan dan sopir Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor

- Banjarmasin sebaiknya kedepannya harus mementingkan kepentingan pelanggan, mengesampingkan niat untuk tergesa-gesa menganar penumpang dengan tujuan bisa mengantar penumpang lebih banyak lagi, kepentingan pelanggan merupakan hal prioritas utama yang harus diberikan agar Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin menjadi di gemari penumpang.
- 4) Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan
Karyawan Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin baik sopir dan karyawan sebainya kedepannya lebih peka lagi kepada kebutuhan pelanggan.
 - 5) Waktu beroperasi yang nyaman
Untuk waktu beroperasi Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin kedepannya sebaiknya selain melayani penumpang di bandara juga melakukan pelayanan kepada penumpang yang ingin berangkat ke bandara seperti yang ada di Banjarmasin juga sebaiknya juga ada di Banjarbaru dan sekitarnya dengan menawarkan waktu operasi yang nyaman dan fleksibel bisa menjemput kapan saja diperlukan.
5. Bukti Fisik
- 1) Peralatan modern
Sebaiknya kedepannya Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin sudah mulai modern dalam pelatan baik peralatan pemesanan yang sudah dilakukan dengan sistem agar konsumen bisa langsung melihat bagaimana fasilitas mobil yang digunakan serta biasanya yang di perlukan untuk mengantar ketujuan, selain itu kedepannya mobil operasional taxi harus ditunjang alat modern seperti GPS, wifi dan suasana mobil yang nyaman dan bersih.
 - 2) Fasilitas yang berdaya tarik visual
Untuk fasilitas berdaya tarik visual pada Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin kedepannya harus dilakukan perlengkapan daya tarik visual yang lebih baik lagi, didalam mobil harus dilengkapi lagi misalnya dengan peta wisata dan informasi lain dan jika memungkinkan adanya multimedia yang bisa dimanfaatkan penumpang sesuai degan selera masing-masing sopir tidak boleh memaksakan egonya sendiri misalnya menyetel musik dangdut ketika perjalanan bisa saja ada penumpang yang tidak suka, kedepannya hendak semua diserahkan kepada penumpang.
 - 3) Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional
Karyawan dan sopir Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin kedepannya harus profesional dimulai dari penampilan setiap hari hendaknya memiliki pakaian yang berbeda sehingga setiap hari bisa terlihat rapi dan bersih karena selama ini hanya memiliki 1 (satu) jenis baju sehingga tidak bisa digunakan lagi jika baju harus dicucui.
 - 4) Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual
Kedepannya Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual bisa memberikan daya tarik visual yang lebih baik lagi dimulai dari loket pembelian tiket yang didesain semenarik mungkin serta didalam mobil yang dilengkapi dengan interior mobil yang bersih dan rapi

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan penelitian ini adalah:

1. Kualitas Pelayanan Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin selama ini

1) Keandalan

Selama ini Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin sudah menyediakan pelayanan sesuai yang dijanjikan yaitu dari tarif dan jarak yang sudah sesuai dengan yang di pesan, karyawan merupakan orang yang sudah lama bekerja pada Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin dan memiliki pengalaman yang baik, karyawan sudah menyampaikan jasa secara benar mulai dari tarif yang dikenakan hingga perkiraan waktu serta mobil yang akan di gunakan, telah disampaikan dengan kondisi sebenarnya saat ini Bandara Syamsuddin Noor dan sekitarnya.

2) Ketanggapan

Katanggapan sumber daya manusia yaitu karyawan dari Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin sudah menginforasikan kepastian waktu dalam jasa yang diberikan kepada pelanggan, layanan yang segera dan cepat sudah diberikan Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin kepada pelanggan dimana karyawan sudah siap selalu di loket kedatangan, semua sumber daya manusia dari karyawan termasuk sopir siap membantu pelanggan, pelanggan langsung dibantu menggangat barang bawaannya baik ketika naik dan ketika turun sampai tujuan nanti.

3) Jaminan

Karyawan dan sopir Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin sudah terlatih untuk

menjelaskan secara detail tentang apa pelayanan yang akan diberikan sehingga akan menjadikan rasa percaya pelanggan terhadap Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin yang dipesannya

4) Empati

Karyawan dan sopir saat ini sudah berusaha bersikap untuk memberikan perhatian kepada pelanggan, sudah memperlakukan pelanggan, sudah berimplementasi dengan kepentingan pelanggan saat memberikan pelayanan, bisa memahami kebutuhan pelanggan saat ditanya tujuan dan waktu beroperasi mengikuti jadwal kedatangan pesawat hingga pesawat terakhir yang akan mendarat di Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin, jika tidak adalah kedatangan maka sopir dan karyawan akan menutup loket.

5) Bukti Fisik

Peralatan masih dilakukan secara manual dengan bentuk tiket armada menggunakan vios generasi ke 2 saat ini dan sebagian ada yang sudah peremajaan ke vios generasi ke 3.

2. Cara Meningkatkan Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Pelayanan Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin Yang Seharusnya Dijalankan.

1) Keandalan

Kedepannya Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin bisa lebih menyediakan jasa dengan sesuai yang di janjikan, karyawan dan sopir harus diberikan aturan agar bisa memberikan pelayanan yang sudah di janjikan kepada pelanggan pemberian sanksi berupa larangan beroperasi bisa di jadikan alternatif agar semua sopir dapat memberikan jasa pelayanan sesuai yang sudah di janjikan, seperti mobil dengan full AC

semua mobil harus dilakukan pengecekan jika ada kerusakan pada AC atau komponen mobil lainnya maka harus dilaksanakan perbaikan sebelum melakukan pelayanan kepada pelanggan.

2) Ketanggapan

Ketanggapan sumber daya manusia yaitu karyawan dari Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin selama ini sudah baik, hal ini sebaiknya dipertahankan dan terus ditingkatkan jangan sampai pelanggan harus menunggu lama karena menunggu operasional mobil yang belum siap hal ini tentunya akan memperburuk citra Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin yang saat ini belum begitu baik.

3) Jaminan

Karyawan dan sopir Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin kedepannya agar menumbuhkan rasa percaya kedepannya dimulai dari loket pembelian tiket semua harus tertera dengan jelas dari tarif, nama sopir dan nomor lambung mobil begitu juga ketika didalam mobil juga harus tertera jelas identitas sopir seperti nama dan nomor lambung serta harus ada kontak keluhan atau pengaduan agar penumpang merasa terjamin ketika menggunakan Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin.

4) Empati

Memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan Karyawan dan sopir Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin kedepannya harus memberikan perhatian secara individual seperti menawarkan diri untuk memberikan bantuan kepada pelanggan yang sedang memerlukan alat transportasi untuk mengantarnya selain itu juga harus memberikan perhatian lainnya

seperti pada perjalanan jika pada siang hari atau sampai waktu sholat bisa menawarkan kepada penumpang mau makan siang atau sholat terlebih dahulu.

5) Bukti Fisik

Sebaiknya kedepannya Taxi Kojatas Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin sudah mulai modern dalam pelatan baik peralatan pemesanan yang sudah dilakukan dengan sistem agar konsumen bisa langsung melihat bagaimana fasilitas mobil yang digunakan serta biasanya yang di perlukan untuk mengantar ketujuan, selain itu kedepannya mobil operasional taxi harus ditunjang alat modern seperti GPS, wifi dan suasana mobil yang nyaman dan bersih.

DAFTAR PUSTAKA

- Amaliyah, Nur .2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Orenz Taxi Di Surabaya*. <http://repository.mahardhika-library.id/>. Diakses 01 juni 2021
- Diapinsa Gema Zakaria. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/>. Diakses 01 juni 2021
- Goetsch dan Davis .2011. *Quality Management, Introduction to Total Quality Management for Production, processing, and services*, New Jersey.
- Ibrahim Buddy .2011. *Administrasi Perkantoran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Irawan .2011. *Manajemen Pemasaran Modern*”. (Edisi kedua). Cetakan ke sebelas. Liberty Offset. Yogyakarta.
- Irawan .2011. *Manajemen Pemasaran*. PT. Gramedia. Jakarta.

- Kotler dan Keller .2012. *Marketing Management* Edisi 14, Global Edition.Pearson. Prentice Hall.
- Kotler, Philip .2013. *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa. Indonesia.Jilid 1 dan 2. Erlangga. Jakarta .
- Lopiyadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. (Edisi 3)*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lovelock dan Wright, 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia.
- Lukman Dendawijaya, .2011. *Manajemen Perbankan*. Ghalia Indonesia. Bogor:
- Lupiyoadi, Rambat .2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi. Kedua. Salemba Empat. Jakarta.
- Riyanto .2011. *Dasar-Dasar Pembelanjaan Perusahaan*, Edisi. Keempat, Cetakan Ketujuh, BPFE Yogyakarta.
- Sabarguna, 2011. *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta.
- Saefullah Kurniawan. 2011. *Pengantar Manajemen*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta
- Sedarmayanti .2011. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. CV. Mandar Maju. Bandung.
- Siamat,Dahlan .2011. *Manajemen Lembaga Keuangan*. FE Universitas Indonesia, Jakarta,
- Sumarwan .2013. *Perilaku Konsumen*. Ghalia Indonesia. Bogor .
- Sutojo .2011. *Manajemen Pemasaran*, edisi kedua, Penerbit: Damar. Mulia Pustaka, Jakarta.
- Taliziduhu Ndraha .2011. *Pengantar Teori Pengembangan sumber Daya. Manusia*, PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy & Chandra .2011. *Pemasaran Strategik*. ANDI.Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy .2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi. Offset, Yogyakarta.
- _____.2011. *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.
- Triguno, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara: Jakarta
- Umar .2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*”. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Novalita Widi Astuti. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Taksi Terhadap Kepuasan Pelanggan*.
<https://jimfeb.ub.ac.id/>
Diakses 01 juni 2021