

SIKAP DAN KEPUASAN PENGEMUDI ANGKUTAN TAKSI TERHADAP
SISTEM KOMISI JASA ANGKUTAN TAKSI BLUE BIRD
(Studi Kasus Pada Perusahaan Angkutan Taksi Blue Bird Pool Kramat Jati)

Kustiadi Basuki

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta

Email : kustiadibasuki@yahoo.com

ABSTRAK

Hasil penelitian, sistem komisi merupakan salah satu sistem penjualan (sistem operasi) jasa angkutan taksi yang berlaku/diterapkan di DKI Jakarta. Penelitian ini mencoba mengungkap dua hal yang berkaitan dengan sistem komisi ditinjau dari aspek pengemudi, yaitu (1) bagaimana sikap pengemudi taksi terhadap sistem komisi jasa angkutan taksi dan (2) bagaimana tingkat kepuasan pengemudi taksi terhadap sistem komisi jasa angkutan taksi. Hasil kajian menunjukkan sikap pengemudi taksi blue bird terhadap sistem komisi jasa angkutan taksi blue bird umumnya relatif positif, setuju atau mau menerima dengan tingkat jawaban di atas lima puluh persen. Tingkat kepuasan responden (pengemudi) atas sistem komisi yang diterapkan relatif rendah di bawah lima puluh persen, Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan seorang pengemudi dalam melaksanakan pekerjaan dalam sistem komisi, diantaranya diduga dipengaruhi oleh target setoran yang relatif tinggi dan tingkat persaingan yang semakin ketat sesama operator taksi. Dampaknya menurunnya hasil penjualan yang akhirnya dapat mengurangi tingkat kesejahteraan pengemudi. Perlu dilakukan penelitian lanjutan terhadap sistem penjualan (sistem komisi) jasa taksi ditinjau dari aspek perusahaan atau operator taksi. Perusahaan taksi lebih memperhatikan aspek kesejahteraan pengemudi taksi, seperti menurunkan batas target setoran secara realistis agar tingkat kepuasan pengemudi meningkat.

Kata kunci : Sikap Pengemudi, Kepuasan Pengemudi, dan Sistem Komisi Jasa Taksi

ABSTRACT

The results of the study, the commission system is one of the sales systems (operating systems) of taxi transportation services that is applicable / applied in DKI Jakarta. This study tries to uncover two things related to the commission system in terms of the driver aspect, namely (1) how the attitude of the taxi driver towards the taxi service commission system and (2) how the level of satisfaction of the taxi driver to the taxi transportation commission system. The results of the study showed that the attitude of blue bird taxi drivers towards the blue bird taxi service commission system was generally relatively positive, agreed or willing to accept with an answer rate above fifty percent. The level of satisfaction of respondents (drivers) for the commission system applied is relatively low under fifty percent. Many factors affect the satisfaction or dissatisfaction of a driver in carrying out work in the commission system, including allegedly influenced by relatively high deposit targets and increasingly fierce competition levels fellow taxi operators. The impact of the decline in sales results which ultimately can reduce the level of welfare of the driver. Further research needs to be done on the

=====
sales system (commission system) taxi services in terms of the company or taxi operator aspects. Taxi companies pay more attention to the welfare aspects of taxi drivers, such as reducing the deposit target limit realistically so that the level of driver satisfaction increases.

Keywords: *Driver's Attitude, Driver's Satisfaction, and Taxi Service Commission System*

PENDAHULUAN

Kenyamanan menggunakan layanan angkutan umum merupakan salah satu masalah di Wilayah DKI Jakarta. Kondisi ini menuntut pemerintah DKI Jakarta berupaya mewujudkan angkutan umum perkotaan yang dapat memberikan keamanan dan kenyamanan pada masyarakat.

Angkutan taksi merupakan salah satu jasa angkutan yang dikategorikan dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada penumpangnya, privasi penumpang terjaga, waktu tempuh relatif lebih cepat dan *door to door service* (Madjid, 2011 : 222).

Di DKI Jakarta yang dikenal sebagai kota yang tidak pernah tidur beraktivitas 24 jam, angkutan taksi menjadi alternatif alat transportasi yang sangat penting dan cukup familiar dikalangan masyarakat. Saat ini perkembangannya sangat pesat ditandai dengan munculnya operator-operator baru dan berdampak pada tingkat persaingan yang semakin ketat antartaksi.

Ada tiga pihak yang saling terkait dalam bisnis angkutan taksi, yaitu operator (perusahaan), pengemudi taksi dan para penumpang taksi. Pengemudi taksi merupakan ujung tombak melayani penumpang dan melakukan penjualan untuk menghasilkan pendapatan bagi perusahaan. Terdapat tiga jenis system operasional yang digunakan oleh para operator/perusahaan taksi di Indonesia, yaitu sistem setoran (target atau borongan), sistem komisi (persentase) dan sistem kepemilikan (Madjid, 2011 ; 223).

Konteks pembahasan dalam penelitian ini adalah Sistem Komisi yang berlaku di perusahaan angkutan taksi Blue Bird Group (BBG). Sehingga yang perlu diketahui dan dikaji bagaimana sikap dan kepuasan pengemudi taksi terhadap sistem setoran yang diberlakukan di perusahaan taksi BBG.

Pokok masalah penelitian ini secara garis besar dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Bagaimana sikap pengemudi taksi terhadap sistem komisi jasa angkutan taksi BBG (positif atau negatif) ?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan pengemudi taksi terhadap kinerja sistem komisi jasa angkutan taksi BBG selama ini (puas atau kecewa) ?

Tujuan penulisan penelitian ini untuk mencoba mengungkap sikap dan kepuasan pengemudi taksi atas sistem komisi jasa angkutan taksi Blue Bird, khususnya di Pool Kramat Jati Jakarta Timur.

Lingkup penelitian ini dibatasi pada aspek sikap pengemudi terhadap diskripsi sistem komisi jasa angkutan taksi dan aspek kepuasan pengemudi taksi terhadap kinerja sistem komisi.

KAJIAN PUSTAKA

Pemasaran dan Penjualan

Sistem penjualan merupakan bagian dari bidang pemasaran atau manajemen pemasaran, sehingga sebelum menguraikan sistem penjualan (penjualan) terlebih dahulu diuraikan pengertian pemasaran dan manajemen pemasaran.

Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial yang di dalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain (Kotler, 2007 ; 8)

Manajemen Pemasaran adalah proses yang melibatkan analisis, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian; yang mencakup barang, jasa, dan gagasan; yang tergantung pada pertukaran,; dengan tujuan menghasilkan kepuasan bagi pihak-pihak yang terlibat (Kotler , 2007 ; 13).

Sistem penjualan merupakan kombinasi antara kata sistem dan kata penjualan masing-masing memiliki arti sendiri-sendiri (Madjid 2011 ; 228-230) sebagai berikut :

Sistem adalah sekumpulan objek yang satu sama lain terkait oleh saling ketertgantungan dan interaksi regular.

Penjualan adalah proses personal dan impersonal untuk menolong dan/atau meyakinkan seseorang calon konsumen untuk membeli suatu barang atau jasa untuk bertindak sesuai dengan ide yang mengandung nilai komersial bagi penjual.

Sistem penjualan adalah suatu aturan yang berisi tata cara dan mekanisme penjualan produk kepada konsumen dengan harga yang sudah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan sistem operasi menunjukkan suatu pengertian lebih luas tentang tata cara dan mekanisme beropersinya suatu usaha/kegiatan perusahaan (dalam hal ini angkutan taksi) dilakukan atau dikendalikan oleh pihak-pihak berkepentingan, yaitu pemilik/pengusaha, manajemen dan karyawan atau tenaga kerja.

Dari sudut pandang aktivitas operasi usaha angkutan taksi, sistem penjualan atau sistem pendapatan diukur dengan banyaknya penumpang, lama waktu jarak tempuh (jarak Km). Dalam bisnis jasa angkutan taksi, maka pengemudi berperan sebagai pelayan dan sekaligus penjual yang dilakukan secara langsung dan bersifat pribadi.

Sistem Komisi

Sampai saat ini di Indonesia dalam mengoperasikan usaha angkutan taksi, terdapat tiga jenis sistem penjualan atau sistem pendapatan atau sistem bagi hasil antara operator (perusahaan angkutan taksi) dengan pengemudi, yaitu sistem Setoran, sistem Komisi dan sistem Kepemilikan/Perorangan. Masing-masing sistem tersebut memiliki karakteristik yang khas, dengan kelebihan dan kelemahan masing-masing.

Sistem komisi atau sistem persentase (Majid, 2011 ; 231) adalah sistem operasional taksi dengan mempersentasikan keseluruhan pendapatan hasil setoran pada setiap kali pengemudi beroperasi, untuk diberikan kepada pengemudi tersebut sebagai hasil pendapatan yang akan dibawa pulang. Meskipun pendapatan minimal operasional pengemudi setiap kali operasi tetap ditentukan targetnya oleh perusahaan, namun dengan bonus-bonus yang akan diberikan jika pendapatan hasil operasinya melebihi target setiap kali operasi dan penghitungan setiap bulannya sehingga pengemudi tetap semangat.

Keunggulan sistem komisi menurut persepsi pengemudi angkutan taksi blue bird antara lain : (1) Mendapat ketenangan dalam bekerja, (2) Peluang mendapatkan bonus atau insentif, (3) Tidak keluar biaya bensin, (4) Tidak keluar biaya pengadaan suku cadang, perawatan maupun perbaikan, (5) Kesejahteraan hidup untuk jangka panjang lebih terjamin

Pengertian Sikap

Sikap merupakan ungkapan perasaan seseorang (bisa konsumen, karyawan, manajer, pengusaha, dan lain-lain) tentang suatu objek apakah disukai atau tidak, dan sikap juga bisa menggambarkan kepercayaan seseorang atau pelakunya terhadap berbagai atribut dan manfaat dari objek tersebut (Madjid, 2011). Sikap adalah ekspresi perasaan (*inner feeling*) yang mencerminkan apakah seseorang senang atau tidak senang, suka atau tidak suka, dan setuju atau tidak setuju terhadap suatu objek.

Sikap adalah sekumpulan kepercayaan dan perasaan (*attitudes*) yang dimiliki oleh seseorang mengenai ide dan situasi tertentu, atau mengenai orang lain (Moorhead, 2013 ; 69).

Orang-orang dalam sebuah organisasi membentuk sikap mengenai banyak hal berbeda. Karyawan berkemungkinan mempunyai sikap terhadap gaji mereka, kemungkinan promosi mereka, alasan mereka, tunjangan karyawan, makanan di kafeteria perusahaan, dan warna seragam (Moorhead, 2013 ; 71)

Dalam konteks penelitian ini, maka yang dimaksud dengan sikap pengemudi angkutan taksi (taksi blue bird) adalah ungkapan perasaan seorang pengemudi terhadap sistem penjualan jasa (sistem komisi) angkutan taksi, apakah sistem penjualan (sistem komisi) tersebut menarik atau tidak, memuaskan kebutuhan atautkah mendatangkan kerugian bagi diri pengemudi. Melalui sikap tercermin apa yang diinginkan atau apa yang diharapkan atau apa yang menjadi harapan-harapan pengemudi terhadap sistem penjualan jasa angkutan taksi yang diterapkan selama ini. (Madjid, 2011 ; 233

Kepuasan Kerja

Definisi kepuasan merujuk pada dua kajian, yaitu kepuasan pelanggan untuk para konsumen/pelanggan dan kepuasan kerja untuk para pekerja (karyawan, pengemudi, manajer, dan lain-lain)

Kepuasan kerja, adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis (Edy Sutrisno, 2013 ; 71).

Kepuasan pengemudi adalah tingkat perasaan seorang pengemudi setelah membandingkan kinerja (dalam hal ini sistem penjualan jasa angkutan taksi) yang dirasakan atau dialaminya dengan harapan-harapannya selama ini, yaitu apakah sistem penjualan tersebut mampu memuaskan atau memenuhi kebutuhannya, dengan kata lain memberikan keuntungan atau kesejahteraan bagi diri pengemudi tersebut (Madjid, 2011 ; 235).

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja (Edy Sutrisno, 2013) antara lain (1) Faktor Psikologis, adalah faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan, (2) Faktor Sosial, adalah faktor yang berhubungan

dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, maupun dengan atasannya, (3) Faktor Fisik, adalah faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya

Pengemudi

Penjelasan Pasal 18 Ayat 1 Undang-Undang No. 14 tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Majid, 2011 ; 235), pengemudi adalah orang yang mengemudikan kendaraan. Surat Izin Mengemudikan diberikan kepada orang yang namanya tertera di dalamnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan merupakan tanda bukti kecakapan dan keabsahan pengemudi untuk mengemudikan kendaraan bermotor di jalan dan dapat pula digunakan sebagai identitas pengemudi.

Peraturan Pemerintah (PP) No. 44 Tahun 1993 tentang Kendaraan dan Pengemudi, khususnya Pasal 1 butir (12) menyatakan, bahwa pengemudi adalah orang yang mengemudikan kendaraan bermotor atau orang yang secara langsung mengawasi calon pengemudi yang sedang belajar mengemudikan kendaraan bermotor.

Angkutan Taksi

Taksi atau angkutan taksi adalah kendaraan angkutan penumpang umum yang melayani trayek tidak tetap (tidak dalam trayek) yang mengangkut penumpang dari satu tempat ke tempat lainnyadi wilayah perkotaan dengan menggunakan *argometer* (meter taksi) sebagai alat penunjuk pemakaian atau penyewaan. Sedangkan *argometer* adalah suatu alat hitung pada taksi sebagai petunjuk penyewaan taksi yang secara elektronik dihitung berdasarkan jarak dan waktu (Madjid, 2011; 236).

Surat Keputusan Menteri Pehubungan No. KM 35 Tahun 2003 mengatur tentang angkutan tidak dalam trayek tertuang dalam Bab IV Bagian Pertama Jenis Angkutan, Pasal 28 berbunyi angkutan orang dengan kendaraan umum tidak dalam trayek, terdiri dari (a) angkutan taksi, (b) angkutan sewa, (c) angkutan pariwisata, dan (d) angkutan lingkungan. Bagian Kedua tentang Angkutan Taksi Pasal 29, mengatur sebagai berikut : Pelayanan Angkutan Taksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 huruf (a) merupakan pelayanan angkutan dari pintu ke pintu dalam wilayah operasi terbatas meliputi daerah kota atau perkotaan.

Persyaratan Pengemudi

Beberapa persyaratan bagi pengemudi kendaraan pribadi biasanya (1) [Surat Izin Mengemudi](#) yang masih berlaku, (2) Kemahiran dalam mengemudikan kendaraan, (3) Pengetahuan mengenai jalatn dan tempat-tempat penting, (4) Tata krama dalam memberikan pelayanan kepada majikan.

Persyaratan bagi pengemudi angkutan umum (taksi) lebih kompleks, menyangkut jumlah penumpang yang lebih banyak dan waktu mengemudi lebih panjang. Adapun persyaratan pengemudi umum sebagai berikut (a) Surat Izin Mengemudi Umum sesuai dengan golongan kendaraan yang digunakan, (b) Waktu kerja dan istirahat, (c) Tata krama dalam memberikan pelayanan kepada penumpang, (d) Kesehatan yang prima.

Kemungkinan risiko yang dihadapi pengemudi umum (taksi) maupun pribadi dalam menjalankan pekerjaannya (1) Kecelakaan lalu-lintas merupakan salah satu risiko pekerjaan sopir yang paling besar, (2) Paparan terhadap polusi udara, karena mereka merupakan orang yang sepanjang menjalankan pekerjaannya selalu di jalan yang polusinya paling tinggi, diantaranya gas beracun Karbon monooksida, Nitrogen oksida, Hidrat arang seperti Benzena, Partikel lepas, Timah hitam

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan pada Blue Bird Group (BBG) khususnya Pool Kramat Jati yang berlokasi di Jalan Raya Pondok Gede Jakarta Timur.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada responden (pengemudi taksi sebagai sumber data) berisi butir-butir pertanyaan/pernyataan dengan pilihan jawaban yang sudah disusun.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengemudi taksi blue bird Pool Kramat Jati yang telah bekerja di atas 15 tahun berjumlah 120 orang pengemudi. Sedangkan pengambilan sampelnya diambil secara acak (*random sampling*) dengan jumlah minimal 92 orang (rumus Slovin).

Teknik pengumpulan data primer menggunakan media kuesioner berisi pertanyaan/pernyataan yang berhubungan dengan latar belakang/identitas dan pertanyaan utama berkaitan dengan sikap dan kepuasan, serta melakukan pengamatan dan wawancara.

Sifat penelitian ini jajak pendapat untuk mendapatkan gambaran sikap dan tingkat kepuasan pengemudi terhadap sistem komisi serta konfirmasi atas persepsi pengemudi memilih sistem komisi. Oleh karena itu, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *deskriptif kualitatif*.

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Untuk efisiensi, hasil penelitian secara utuh mengenai profil responden pengemudi dan opininya, serta sikap dan kepuasan pengemudi terhadap sistem komisi (system penjualan jasa taksi dalam paparan ini tidak ditampilkan).

Sikap dan Kepuasan Pengemudi Taksi terhadap Sistem Komisi Jasa Angkutan Taksi Blue Bird.

Sikap Pengemudi terhadap Sistem Komisi

Berikut jawaban sikap responden terhadap sistem komisi jasa angkutan taksi BB :

Tabel 1 .Jawaban sikap responden

No	Pernyataan	SS (%)	S (%)	N (%)	Ts (%)	Sts (%)	Jumlah (%)
1.	Mendapat kenyamanan/ketegaan dalam bekerja, meski pun pada hari itu kurang dari target tidak menjadi utang/ tidak menjadi beban bagi pengemudi	37,3	48,5	8,8	5,4	0	100

2.	Peluang mendapatkan bonus dari perusahaan relatif besar, karena semakin besar pendapatannya, maka semakin besar pula insentif/bonusnya walau pun tidak dibayarkan pada saat itu juga.	33,8	55,5	4,45	6,2	0	100
3.	Tidak keluar biaya bensin, karena BBM kendaraan di tanggung sepenuhnya oleh perusahaan	32,8	40,6	7,8	13,6	5,2	100
4.	Tidak keluar biaya pengadaan suku cadang, pemeliharaan mau pun perbaikan, karena semua ditanggung sepenuhnya oleh perusahaan	35,6	54,9	6,27	3,23	0	100
5.	Kesehatan hidup pengemudi untuk jangka panjang lebih terjamin dibandingkan dengan system lain.	32,3	34,8	16,4	12,3	4,2	100

Sumber : diolah dari kuesioner

Jika jawaban sikap responden terhadap system komisi disederhanakan menjadi tiga kolom jawaban, maka diperoleh hasil pengolahan sebagai berikut : pernyataan nomor (1) menjawab setuju (85,8%), netral (8,8%), dan tidak setuju (5,4%); pernyataan nomor (2), menjawab setuju (89,3%), netral (4,45%), dan tidak setuju (6,2%); pernyataan nomor (3), menjawab setuju (73,4%), netral (7,8%), dan tidak setuju (18,8%); pernyataan nomor (4), menjawab setuju (90,5%), netral (6,27%), dan tidak setuju (3,23%); sedangkan pernyataan nomor (5), menjawab setuju (67,1%), netral (16,4%), dan tidak setuju (16,5%).

Disimpulkan secara umum, responden pengemudi taksi menyatakan setuju atau menerima kelima pernyataan tersebut dengan jawaban tertinggi (di atas 75%) adalah pernyataan nomor 4, nomor 2 dan nomor 1.

Tingkat Kepuasan Pengemudi terhadap Sistem Komisi

Jawaban kepuasan responden pengemudi taksi atas system komisi jasa angkutan taksi BB.

Tabel 2. Jawaban Kepuasan Responden

No.	Pernyataan	SP(%)	P(%)	N (%)	TP (%)	STP (%)	Jumlah(%)
1.	Menurut Anda, puas atau tidak puas terhadap sistem operasi taksi yang diterapkan selama ini (sistem komisi)	0,00	38,40	42,30	19,30	0	100

Sumber : diolah dari kuesioner

Dari jawaban tersebut, ternyata tingkat kepuasan responden terhadap sistem komisi sangat rendah yakni di bawah 40% bahkan jawaban netral (ragu-ragu) sangat dominan (42,30%). Dengan demikian responden umumnya masih merasa kecewa (tidak puas) atas kinerja sistem komisi.

Selanjutnya dari hasil penelitian dapat disusun peringkat berdasarkan sikap dan kepuasan pengemudi sebagai berikut :

Hasil penelitian mengenai sistem komisi, berhasil disusun peringkatnya dari tertinggi sampai dengan terendah :

- (1) Tidak keluar biaya pengadaan suku cadang, pemeliharaan, dan perbaikan kendaraan/ditanggung perusahaan sebanyak 90,5%;
- (2) Peluang mendapatkan bonus dan insentif relatif besar sebanyak 89,3%;
- (3) Mendapat kenyamanan/ketenangan dalam bekerja sebanyak 85,8%;
- (4) Tidak keluar BBM/ditanggung perusahaan sebanyak 73,4%;
- (5) Kesehatan pengemudi lebih terjamin sebanyak 67,1%

Secara keseluruhan tidak ada pernyataan yang dijawab di bawah 50% dengan catatan untuk pernyataan nomor 5 patut untuk diteliti lebih lanjut karena persentase jawabannya paling rendah (67,1%).

Untuk segi kepuasan, pengemudi yang menjawab puas (38,4%), menjawab netral (42,3%) dan menjawab tidak puas (19,3%). Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengemudi relatif masih cukup baik dibandingkan yang menjawab tidak puas, meskipun masih di bawah 40%. Sehingga yang patut dilakukan penelitian lebih lanjut adalah jawaban pengemudi yang netral (dominan).

KESIMPULAN SARAN

Kesimpulan penelitian ini jawaban dari perumusan masalah yang telah dirumuskan sebagai berikut :

1. Sistem komisi merupakan salah satu sistem penjualan jasa angkutan taksi yang berlaku di DKI Jakarta dan digunakan oleh perusahaan Jasa Angkutan Taksi Blue Bird,
2. Sikap pengemudi taksi blue bird terhadap sistem komisi jasa angkutan taksi Blue Bird umumnya relatif positif, yakni setuju atau mau menerima dengan tingkat jawaban di atas lima puluh persen,
3. Tingkat kepuasan responden (pengemudi) atas sistem komisi yang diterapkan relatif rendah di bawah lima puluh persen,
4. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan seorang pengemudi dalam melaksanakan pekerjaan dalam sistem komisi, diantaranya diduga dipengaruhi oleh target setoran yang relatif tinggi dan tingkat

persaingan yang semakin ketat sesama operator taksi. Dampaknya menurunnya hasil penjualan yang akhirnya dapat mengurangitingkat kesejahteraan pengemudi.

Saran

1. Perlu dilakukan penelitian lanjutan terhadap system penjualan (system komisi) taksi ditinjau dari aspek perusahaan atau operator taksi,
2. Perusahaan taksi lebih memperhatikan aspek kesejahteraan pengemudi taksi, seperti menurunkan batas target setoran secara realistis agar tingkat kepuasan pengemudi meningkat/terpenuhi

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, 2007, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan)*, Edisi 1, Malang : Bayumedia Publishing
- Azwar, Saifuddin, 2007, *Metode Penelitian*, Edisi 1, Cetakan 8, Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Abbas Salim, 2002, *Manajemen Transportasi*, Edisi 1, Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada
- Hasan, Ali 2008, *Marketing*, Yogyakarta : Media Utama
- Kotler, Philip, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 12, Jakarta : Indeks
- Madjid, SA, 2011, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta : Rajawali Pers.
- Rivai, Veithzal, dan Mulyadi, Dedi, 2009, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Edisi 3, Jakarta : Rajawali Pers.
- Sakti Adji Adisasmita, 2011, *Jaringan Transportasi : Teori dan Analisis*, Yogyakarta : Graha Ilmu
- Simamora, Bilson, 2002, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi