

Kepuasan Kerja dan Kualitas Layanan yang Dipersepsi Pengemudi Taksi di Jakarta

Maria Grace¹ dan Clara R.P. Ajisuksmo^{1,2*}

¹*Fakultas Psikologi Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya*

²*Pusat Kajian Pembangunan Masyarakat, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya*

*Corresponding author, email: clara.as@atmajaya.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan yang baik kepada pelanggan mempunyai peranan yang signifikan dalam membentuk citra dan menentukan keberhasilan perusahaan. Pengemudi taksi merupakan ujung tombak industri taksi, dimana sikap sopan, ramah, nyaman dan aman dalam melayani pelanggan memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kepuasan kerja pengemudi taksi berhubungan erat dengan persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Apabila pengemudi taksi mempunyai kepuasan kerja yang tinggi, maka persepsi terhadap kualitas layanan yang mereka berikan kepada pelanggan juga tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara kepuasan kerja dan persepsi terhadap kualitas layanan yang diberikan pengemudi taksi kepada pelanggan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengkaji perbedaan kepuasan kerja dan persepsi terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan berdasarkan usia dan lama kerja. Survey dilakukan terhadap 152 pengemudi taksi PT X yang terdaftar di pool taksi di Jakarta Selatan. Untuk mengukur kepuasan kerja digunakan *Job Satisfaction Survey* dan untuk mengukur persepsi layanan yang diberikan digunakan *Employee Perceived Service Quality*. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan persepsi kualitas layanan yang diberikan pengemudi taksi kepada pelanggan.

ABSTRACT

Customer service plays a significant role in shaping the image and determining the success of a company. Taxi drivers are the spearhead of the taxi industry, where polite, friendly, comfortable, and safe customer service influences customer satisfaction and loyalty. Taxi drivers' job satisfaction is closely related to their perceptions of the quality of service provided to customers. If taxi drivers have high job satisfaction, then their perceptions of the quality of service they provide to customers will also be high. This study aims to identify the relationship between job satisfaction and perceptions of the quality of service provided by taxi drivers to customers. This study also aims to examine differences in job satisfaction and perceptions of the quality of service provided to customers based on age and length of service. A survey was conducted on 152 taxi drivers of PT X registered in a taxi pool in South Jakarta. To measure job satisfaction, a Job Satisfaction Survey was used, and to measure perceptions of service provided, an Employee Perceived Service Quality was used. The results of the study indicate a positive and significant relationship between job satisfaction and perceptions of the quality of service provided by taxi drivers to customers.

Keywords: Employee perceived service quality, job satisfaction, taxi driver, urban transportation

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan bagian dari sistem perekonomian di masyarakat yang sangat penting. Dengan adanya transportasi yang baik, maka distribusi barang dan jasa ke seluruh wilayah menjadi lebih luas. Jadi dengan transportasi yang baik maka tidak akan terjadi ketimpangan pembangunan antara wilayah yang satu dengan wilayah yang lain. Taksi adalah salah satu moda transportasi di daerah perkotaan. Taksi menyediakan layanan antar jemput penumpang dari pintu ke pintu dari satu tempat ke tempat lain. Taksi juga menawarkan privasi dan kenyamanan karena penumpang dapat menentukan rute perjalanan sesuai kebutuhan [1]. Industri taksi adalah industri jasa yang menghadapi tantangan meliputi keselamatan dan persaingan dengan moda transportasi lain. Sebagaimana dengan semua industri jasa, maka pelayanan yang baik kepada pelanggan merupakan penentu keberhasilan industri tersebut [2].

Menurut Sulistyono [3] dan Istiana [4] pelayanan yang baik adalah bentuk pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan. Ukuran kualitas pelayanan adalah kinerja dari bentuk pelayanan yang diterima oleh konsumen, dan konsumen menilai berdasarkan pelayanan yang mereka rasakan [4]. Penelitian Stefani [5] yang menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebuah perusahaan taksi di Jakarta, menunjukkan bahwa seluruh dimensi dari kualitas pelayanan, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* berpengaruh pada kepuasan pelanggan yang memiliki dimensi *experienced quality, price, and safety and luxury*. Penelitian dari Stefani [5] juga mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan pengemudi taksi yaitu pengemudi yang sopan dan ramah serta nyaman dalam membawa mobil memengaruhi kepuasan pelanggan. Sementara itu penelitian dari Pakpahan [6] melaporkan bahwa sikap pengemudi taksi sangat menentukan loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa transportasi taksi. Apriyani dan Mahmudi [7] yang melakukan penelitian terhadap citra perusahaan taksi *online* melaporkan bahwa ada hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan taksi *online* dengan citra perusahaan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa perusahaan taksi yang fokus kepada pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, akan dipandang sebagai perusahaan taksi yang mempunyai citra baik.

Kepuasan kerja dimaknai sebagai kondisi yang secara emosional positif atau menyenangkan terhadap penilaian seseorang atas pekerjaannya atau pengalaman kerjanya [8]. Kepuasan kerja menunjukkan kecintaan seseorang akan pekerjaan yang digelutinya. Menurut Robbins sebagaimana yang dinyatakan oleh Paparang dkk., [8] kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor yang antara lain adalah pekerjaan yang menantang, kesesuaian penghargaan yang diberikan oleh perusahaan, kondisi lingkungan kerja, dan hubungan interpersonal. Kepuasan kerja akan lebih tinggi bila balas jasa atau imbalan kerja yang diterima karyawan dari perusahaan sesuai dengan hasil kerja dan kualitas kerja yang dilakukan [9]. Kepuasan kerja yang rendah akan mempengaruhi penurunan

produktivitas dan peningkatan pergantian karyawan. Oleh karena itu sangat penting bagi perusahaan untuk memahami dan memelihara kepuasan kerja karyawan.

Berbagai penelitian yang pernah dilakukan sehubungan dengan kepuasan kerja, melaporkan bahwa kepuasan kerja karyawan mempunyai hubungan yang positif dengan kinerja karyawan [10], keterlibatan karyawan dalam kerja (*work engagement*) [11], dan produktivitas kerja karyawan [12]. Selain itu penelitian Fanani dkk. [13], Hardianto dan Islamiati [14] juga melaporkan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan kesejahteraan psikologis atau *psychological well-being* karyawan. Semakin tinggi kepuasan kerja, maka semakin tinggi pula kesejahteraan psikologis yang ditunjukkan oleh karyawan. Dengan merasa lebih puas terhadap pekerjaan yang dilakukan, karyawan akan merasa bahagia dan secara psikologis lebih sehat.

Penelitian lain juga melaporkan bahwa kepuasan kerja karyawan memengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan [15, 16], dan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan secara signifikan berhubungan dengan kepuasan pelanggan [17]. Marnovita [17] mengutip pendapat Kottler bahwa kualitas layanan adalah suatu cara kerja dari perusahaan untuk mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan. Sementara itu Tjiptono sebagaimana yang dikutip oleh Marnovita [17] menjelaskan bahwa pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan mengimbangi harapan dari konsumen. Kepuasaan pelanggan didapat dari terpenuhinya harapan pelanggan terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Pelanggan akan merasa tidak puas dan kecewa jika pelayanan yang diterimanya di bawah harapan sedangkan pelanggan senang atau puas jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Sementara itu penelitian dari Yoo dan Park [18] mengkaji hubungan antara kapasitas yang dimiliki karyawan, persepsi karyawan terhadap layanan yang diberikan, kepuasan pelanggan dan kinerja keuangan perusahaan. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa keempat faktor tersebut saling berkaitan dan saling mempengaruhi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi hubungan antara kepuasan kerja dengan kualitas layanan yang dipersepsi pengemudi taksi yang diberikan kepada pelanggan. Sehubungan dengan tujuan dari penelitian tersebut, maka hipotesis dari penelitian ini menjadi “ada hubungan antara kepuasan kerja dengan kualitas layanan yang dipersepsi pengemudi taksi X yang terdaftar di Pool Taksi di Jakarta Selatan”. Selain itu, penelitian ini juga ingin menguji hipotesis “ada perbedaan kepuasan kerja dan kualitas layanan yang dipersepsi pengemudi taksi X yang terdaftar di Pool Taksi Jakarta Selatan berdasarkan usia dan lama kerja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini telah melewati uji etik dan persetujuan penelitian dari Pusat Pengembangan Etika Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya No. 0001K/ III/ PPPE.PM.10.05/02/2024. Persetujuan dan kesediaan para partisipan untuk terlibat dalam penelitian ini adalah dengan memberikan lembar *informed consent* untuk ditandatangani oleh mereka. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif korelasional dengan melakukan survei kepada pengemudi taksi dari salah satu pool perusahaan taksi yang berada di Jakarta Selatan. Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling*.

Untuk mengukur kepuasan kerja pengemudi taksi digunakan *Job Satisfaction Survey* (JSS) yang dikembangkan oleh Spector pada tahun 2012 dan telah diadaptasi ke dalam Bahasa Indonesia. Dalam penelitian ini JSS terdiri dari 31 item yang mengukur aspek sikap karyawan terhadap pekerjaannya dengan lima alternatif pilihan dari “sangat tidak setuju” sampai “sangat setuju”. Ada sembilan aspek yang diukur dalam JSS yaitu *pay* (gaji), *promotion* (promosi), *supervision* (pengawasan), *fringe benefits* (keuntungan di luar gaji), *contingent rewards* (penghargaan berbasis kinerja), *operational procedure* (peraturan dan prosedur kerja yang diwajibkan), *co-workers* (rekan kerja), *nature of work* (sifat kerja), dan *communication* (komunikasi).

Untuk variabel *employee perceived service quality* (EPSQ) diukur dengan subskala dari SERVQUAL. Alat ukur ini dikembangkan oleh Parasuraman, dkk pada tahun 1988 yang telah diadaptasi ke dalam Bahasa Indonesia, yang terdiri atas tujuh dimensi yaitu *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, *tangible*, *loyalty*, dan *satisfaction*. Jumlah item dari SERVQUAL ada 19, dan diberikan lima pilihan jawaban dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”.

Alat ukur *Job Satisfaction Survey* (JSS) dan *Employee Perceived Service Quality* (EPSQ) sebelum digunakan di adaptasi terlebih dahulu. Langkah pertama dalam prosedur adaptasi alat ukur ini adalah dengan melakukan translasi terhadap seluruh butir aitem dari kedua alat ukur ke dalam Bahasa Indonesia. Langkah kedua adalah menyesuaikan aitem-aitem dari kedua alat ukur dengan tujuan penelitian yaitu yang ditujukan untuk pengemudi taksi di Jakarta. Pada langkah ketiga kedua alat tes yang telah diadaptasi kemudian dimintakan uji keterbacaan dari dua dosen Fakultas Psikologi Unika Atma Jaya yang menjadi *expert judgment* terhadap kedua alat ukur. Langkah keempat adalah memberikan alat ukur yang telah diadaptasi kepada 150 orang pengemudi taksi untuk memperoleh data guna validasi kedua alat ukur. Validitas alat ukur dilakukan dengan menghitung *corrected item-total correlation*, dan hasilnya menunjukkan bahwa seluruh dimensi pada alat ukur JSS dan EPSQ adalah $> 0,3$. Indeks validitas untuk JSS (*corrected item-total correlation*) berkisar antara 0,355 – 0,750, dan untuk EPSQ berkisar antara 0,612 – 0,743. Hasil uji coba terhadap alat ukur JSS untuk penelitian ini diperoleh nilai Cronbach’s α sebesar 0,788 sementara untuk

alat ukur EPSQ diperoleh nilai Cronbach's α sebesar 0,811. Dari hasil uji coba terhadap dua alat yaitu JSS dan EPSQ dapat disimpulkan bahwa kedua alat ukur tersebut dapat digunakan untuk mengukur masing-masing variabel atau konstruk dalam penelitian ini.

HASIL DAN DISKUSI

Tabel 1 di bawah ini menunjukkan karakteristik pengemudi taksi yang menjadi partisipan penelitian. Mayoritas berjenis kelamin laki-laki ($n=151$; 99,34%), berusia antara 41-50 tahun ($n=58$; 38,16%), dan sudah bekerja sebagai pengemudi taksi di perusahaan taksi X selama antara 0-1 tahun ($n=44$; 28,95%). Namun pada tabel juga ditunjukkan ada sebanyak 40 pengemudi taksi (26,32%) yang sudah bekerja di perusahaan taksi X tersebut selama lebih dari 10 tahun.

Tabel 1. Karakteristik Partisipan Penelitian

Karakteristik	Keterangan	f	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	151	99,34
	Perempuan	1	0,66
Usia	23-30 tahun	19	12,50
	31-40 tahun	37	24,34
	41-50 tahun	58	38,16
Lama Bekerja	50-63 tahun	38	25,00
	0-1 tahun	44	28,95
	1-3 tahun	26	17,11
	3-5 tahun	15	9,87
	5-10 tahun	27	17,76
Lebih dari 10 tahun		40	26,32

Kepuasan kerja pengemudi taksi dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan alat ukur *Job Satisfaction Survey*. Hasil analisis data menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kepuasan kerja pengemudi taksi masuk dalam kategori tinggi (Mean = 4,07). Dari penelitian ini ditunjukkan bahwa aspek kepuasan kerja yang paling tinggi ada pada aspek kepuasan terhadap komunikasi (Mean = 4,15) dan aspek kepuasan kerja yang paling rendah adalah pada aspek kepuasan terhadap promosi jabatan (Mean = 3,91) (lihat tabel 2).

Tabel 2. Statistik Deskriptif Aspek Job Satisfaction

Aspek	n	M	SD	Min	Max
Job Satisfaction	152	4,07	0,68	1,94	5,00
Kepuasan Terhadap Pekerjaan	152	4,12	0,78	1,40	5,00
Kepuasan Merasa Dihargai oleh Organisasi	152	4,11	0,78	1,33	5,00
Kepuasan Terhadap Rekan Kerja	152	4,13	0,68	2,25	5,00
Kepuasan Terhadap Komunikasi	152	4,15	0,77	1,00	5,00
Kepuasan Terhadap Peraturan Organisasi	152	4,11	0,77	1,00	5,00
Kepuasan Terhadap Atasan	152	3,95	0,92	1,00	5,00
Kepuasan Terhadap Promosi Jabatan	152	3,91	0,95	1,00	5,00
Kepuasan Terhadap Gaji	152	4,01	0,85	1,67	5,00
Kepuasan Terhadap Benefit	152	4,03	0,81	1,75	5,00

Variabel kualitas layanan yang dipersepsikan pengemudi taksi atau *Employee Perceived Service Quality* (EPSQ) diukur dengan alat ukur *Employee Perceived Service Quality*. Dari hasil analisis data ditunjukkan bahwa pengemudi taksi perusahaan taksi X yang terdaftar di Pool Taksi Jakarta Selatan menunjukkan skor yang tinggi untuk variabel EPSQ (Mean = 4,28). Dalam penelitian ini ditunjukkan bahwa skor partisipan penelitian terhadap aspek “*Responsiveness*” memperoleh skor paling tinggi (Mean = 4,47). Sementara itu, skor EPSQ yang paling rendah adalah pada aspek “*Tangibel*” (Mean = 4,02) (lihat tabel 3).

Tabel 3. Statistik Deskriptif Aspek *Employee Perceived Service Quality*

Aspek	n	M	SD	Min	Max
Employee Perceived Service Quality	152	4,28	0,55	2,58	5,00
Reliability	152	4,25	0,64	1,80	5,00
Responsiveness	152	4,47	0,59	2,67	5,00
Assurance	152	4,43	0,57	2,75	5,00
Empathy	152	4,29	0,68	2,33	5,00
Tangible	152	4,02	0,76	1,50	5,00

Uji Hipotesis 1: “ada hubungan antara kepuasan kerja dengan kualitas layanan yang dipersepsikan pengemudi taksi X yang terdaftar di Pool Taksi di Jakarta Selatan”.

Sebelum dilakukan uji hipotesis, peneliti melakukan uji normalitas dengan menggunakan uji signifikansi Shapiro-Wilk. Dari hasil uji normalitas tersebut, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa data tidak normal (*job satisfaction* $0,95 < .001$ dan *employee perceived service quality* $0,94 < .001$). Dari hasil uji normalitas tersebut, maka peneliti menggunakan teknik korelasi non-parametrik yaitu Spearman-rho, yang menghasilkan nilai korelasi sebesar $0,71 < .005$, yang berarti hipotesis null (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a). Dengan demikian hipotesis yang diujikan dalam penelitian ini, yaitu ada hubungan antara kepuasan kerja dengan kualitas layanan yang dipersepsikan pengemudi taksi X yang terdaftar di Pool Taksi di Jakarta Selatan dapat diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara *job satisfaction* dengan *employee perceived service quality* pada pengemudi taksi X yang terdaftar di pool taksi Jakarta Selatan. Koefisien korelasi yang bernilai positif berarti semakin tinggi skor total *job satisfaction*, maka semakin tinggi pula skor total *employee perceived service quality*.

Uji Hipotesis 2: “ada perbedaan kepuasan kerja dan kualitas layanan yang dipersepsikan pengemudi taksi X yang terdaftar di Pool Taksi Jakarta Selatan yang berdasarkan usia dan lama kerja”.

Pada tabel 4 di bawah ini disajikan statistik deskriptif kepuasan kerja dan kualitas layanan yang dipersepsikan pengemudi taksi X berdasarkan kategori usia partisipan. Dengan mengacu pada tabel 4 tersebut ditunjukkan bahwa seluruh peserta penelitian (kelompok usia 23 sampai dengan 63 tahun) mempunyai tingkat kepuasan kerja dan kualitas layanan yang dipersepsikan yang tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan Mean skor kepuasan kerja dan

kualitas layanan yang dipersepsikan pengemudi lebih dari 3,00. Untuk variabel kepuasan kerja ditunjukkan bahwa partisipan penelitian kelompok usia 41-50 tahun memiliki skor paling tinggi (Mean = 4,13), dan skor paling rendah ditunjukkan pada partisipan kelompok usia 51-63 tahun (Mean = 3,97). Selanjutnya, pada variabel kualitas layanan yang dipersepsikan, ditunjukkan bahwa partisipan penelitian kelompok usia 51-63 tahun memiliki skor paling tinggi (Mean = 4,97) dan paling rendah adalah pada partisipan kelompok usia 23-30 (Mean = 3,32).

Table 4. Statistik Deskriptif Kepuasan Kerja dan Kualitas Layanan yang Dipersepsikan Berdasarkan Usia

Usia	Kepuasan Kerja				Kualitas Layanan yang Dipersepsikan			
	23-30 tahun	31-40 tahun	41-50 tahun	51-63 tahun	23-30 tahun	31-40 tahun	41-50 tahun	51-63 tahun
n	19	37	58	38	19	37	58	38
%	12,5%	24,3%	38,1%	25%	12,5%	24,3%	38,1%	25%
Mean	3,99	4,12	4,13	3,97	3,32	3,93	4,38	4,97
SD	0,66	0,84	0,64	0,58	0,29	0,09	0,21	0,07
Min	2,88	1,94	2,66	2,88	2,58	3,74	4,00	4,74
Max	4,88	5,00	5,00	5,00	3,68	4,00	4,68	5,00

Pada Tabel 5 disajikan statistik deskriptif kepuasan kerja dan kualitas layanan yang dipersepsikan berdasarkan lama kerja. Tabel 3 menunjukkan bahwa berdasarkan lama kerja seluruh partisipan memiliki tingkat kepuasan kerja dan kualitas layanan yang dipersepsikan yang tinggi (Mean > 3,00). Untuk variabel kepuasan kerja, ditunjukkan bahwa partisipan dengan lama kerja 3 - 5 tahun memiliki skor tertinggi (Mean = 4,26), sedangkan partisipan dengan lama kerja lebih dari 10 tahun memiliki skor terrendah (Mean = 3,96). Selanjutnya, untuk variabel kualitas layanan yang dipersepsikan, partisipan dengan lama kerja lebih dari 10 tahun memiliki skor paling tinggi (Mean = 4,95), dan partisipan dengan lama kerja 1-3 tahun memiliki skor terendah (Mean = 3,65).

Tabel 5: Statistik Deskriptif kepuasan kerja dan kualitas layanan yang dipersepsikan berdasarkan lama kerja

Lama kerja	Kepuasan Kerja					Kualitas Layanan yang Dipersepsikan				
	0-1	1-3	3-5	5-10	> 10	0-1	1-3	3-5	5-10	> 10
n	44	26	15	27	40	44	26	15	27	40
%	28,9%	17%	9,8%	17%	26%	28,9%	17%	9,8%	17%	26%
Mean	4,08	4,24	4,26	4,04	3,96	3,65	4,06	4,29	4,54	4,95
SD	0,85	0,62	0,67	0,67	0,57	0,35	0,08	0,05	0,11	0,09
Min	1,94	2,75	3,03	2,66	2,88	2,58	4,00	4,21	4,37	4,68
Max	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,21	4,37	4,65	5,00

KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan kerja dengan kualitas layanan yang dipersepsikan pengemudi taksi X kepada pelanggan. Asumsi dari

penelitian ini adalah semakin tinggi kepuasan kerja pengemudi taksi X, maka semakin tinggi pula kualitas layanan yang dipersepsikan pengemudi taksi yang diberikannya kepada pelanggan. Penelitian ini juga mengkaji perbedaan usia dan lama kerja dari pengemudi taksi X terhadap kepuasan kerja dan kualitas layanan yang dipersepsikan yang diberikan pengemudi taksi X kepada pelanggan.

Penelitian ini menemukan bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja dengan persepsi terhadap kualitas layanan yang diberikan pengemudi taksi X kepada pelanggan. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa koefisien korelasi antara kedua variabel tersebut positif dan signifikan. Jadi semakin tinggi skor kepuasan kerja pengemudi taksi X, maka semakin tinggi pula persepsi pengemudi taksi X terhadap kualitas layanan yang mereka berikan kepada pelanggan. Dengan kata lain, semakin pengemudi taksi X puas dengan pekerjaannya, maka mereka akan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada para pelanggan taksi X.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada perbedaan kepuasan kerja, dan persepsi terhadap kualitas layanan yang diberikan pengemudi taksi X kepada pelanggan berdasarkan usia dan lama kerja. Dibandingkan kelompok usia dan lama kerja yang lain, penelitian ini menunjukkan bahwa pengemudi taksi yang berusia 51-63 tahun dan yang sudah bekerja lebih dari 10 tahun mempunyai kepuasan kerja yang rendah. Namun, pengemudi kelompok usia 51-63 tahun dan lama kerja lebih dari 10 tahun mempunyai skor yang tinggi pada persepsi terhadap kualitas layanan yang diberikan pengemudi taksi X kepada pelanggan.

Penelitian dengan pendekatan kualitatif sangat mungkin untuk dilakukan di kemudian hari untuk lebih mendalami faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan kerja yang rendah pada kelompok usia yang tinggi dan yang sudah lama bekerja.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada kepala dan sekretaris pool taksi X di Jakarta Selatan, yang mengijinkan peneliti mengambil data penelitian ini di pool taksi X di Jakarta Selatan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada para pengemudi taksi X yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk terlibat dalam penelitian ini. Terima kasih juga peneliti sampaikan kepada para tenaga ahli yang membantu dalam melakukan translasi alat ukur penelitian ini.

KONFLIK KEPENTINGAN

Peneliti menyatakan bahwa tidak ada konflik kepentingan dalam melakukan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sitoresmi, A.R. 2024. “Taxi Adalah Moda Transportasi Umum, Pahami Layanan Taksi di Indonesia dari Masa ke Masa”. *Liputan 6*, 01 Oktober, <https://www.liputan6.com/>

- [hot/read/ 5716152/ taxi-adalah-moda-transportasi-umum-pahami-layanan-taksi-di-indonesia-dari-masa-ke-masa](https://read/ 5716152/ taxi-adalah-moda-transportasi-umum-pahami-layanan-taksi-di-indonesia-dari-masa-ke-masa)
- [2] Septianingrum, A.A & Martini, I. 2023. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kenyamanan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Soto Mas Boed Semarang". *Maeswara : Jurnal Riset Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 1 (6): 272–288. <https://doi.org/10.61132/maeswara.v1i6.409>
- [3] Sulistyono, S. 2018. "Peranan Pelayanan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Managemen Bisnis Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU)". *Swara Patra : Majalah Ilmiah PPSDM Migas*, 8 (2): 7–15. <https://ejurnal.ppsdmmigas.esdm.go.id/sp/index.php/ swarapatra/ article/view/24>
- [4] Istiana, D. M. 2021. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada Transportasi Online Roda Dua PT X". *Jurnal Manajemen*, 12 (2): 221–235. <https://doi.org/10.32832/jm-uika.v12i2.4113>
- [5] Stefani, H. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Taksi Blue Bird". *Skripsi Fakultas Administrasi Universitas Indonesia*.
URI: <https://lib.ui.ac.id/ detail?id=9999920533061&lokasi=lokal>
- [6] Pakpahan, M.N. 2009. "Analisis Loyalitas Pelanggan Taksi di Jakarta Menggunakan Model Persamaan Structural". *Tesis Fakultas Teknik Universitas Indonesia*.
URI: <https://lib.ui.ac.id/ detail?id=126438&lokasi=lokal>
- [7] Apriyani, S.S., & Mahmudi, M. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Taksi Online My BlueBird dan Grab Terhadap Citra Perusahaan". *Jurnal Visi Komunikasi*, 18 (2): 103–112. <https://repository.mercubuana.ac.id/48693/>
- [8] Paparang, N. C. P., Areros, W. A., & Tatimu, V. 2021. "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor PT. Post Indonesia di Manado". *Productivity*, 2(2): 119–123. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/33793>
- [9] Acman, K.J., Apa, B., Salas, B.J.I.S., & Taripe, E. A. 2024. "The Relationship Between Employee Roles and Service Quality". *South Asian Journal of Social Studies and Economics* 21 (5):112–121. <https://doi.org/10.9734/sajsse/2024/v21i5819>.
- [10] Nugroho, S. T. A., & Laksmiwati, H. 2024. "Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan". *Character Jurnal Penelitian Psikologi*, 11 (1): 212–224. <https://doi.org/10.26740/cjpp.v11i1.61061>
- [11] Saputra, D. & Bantam, D.J. 2023. "Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Work Engagement Pada Karyawan PT. KI Daerah Istimewa Yogyakarta". *Indonesian Journal of Economic and Social Science*, 1 (1): 36-44. DOI: <https://doi.org/10.30989/ijess.v1i1.901>
- [12] Norviandy, R., & Prastika, N. D. 2025. "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja pada Pekerja Lapangan PT X". *PAEDAGOGY: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Psikologi*, 5 (1): 9-15. <https://doi.org/10.51878/paedagogy.v5i1.4593>
- [13] Fanani, M. S. R., Laksmiwati, H., & Satiningsih, S. 2024. "Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan Kesejahteraan Psikologis pada Karyawan PT. X". *Character Jurnal Penelitian Psikologi*, 11 (1): 619–631. <https://doi.org/10.26740/cjpp.v11i1.61908>
- [14] Hardianto, Y. & Islamiati, N. 2021. "Hubungan Psychological well-being dengan Kepuasan Kerja pada Tenaga Kesehatan Honorer Puskesmas Mangunjaya Kabupaten

- Pangandaran". *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi dan Kesehatan (J-P3K)*, 2(3) : 301-309. DOI: <https://doi.org/10.51849/j-p3k.v2i3.126>
- [15] Tarigan, E., Sembiring, V.A. & Taviprawati, E. 2021. "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Kerja pada Karyawan di Rumah Makan Palinggihan Cirebon". *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 26 (2): 133-142. DOI: <https://doi.org/10.30647/jip.v26i2>
- [16] Sukotjo, H. 2011. "Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Jawa Timur". *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 9 (2): 650-658
- [17] Marnovita, M. 2020. "Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan". *Psikoborneo*, 8 (1): 100-106. DOI: <http://dx.doi.org/10.30872/psikoborneo.v8i1.4864>
- [18] Yoo, D.K. & Park, J.A. 2007. "Perceived Service Quality: Analyzing Relationships among Employees, Customers, and Financial Performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 24 (9): 908-926. DOI: [10.1108/02656710710826180](https://doi.org/10.1108/02656710710826180)