

HUBUNGAN ANTARA EFIKASI DIRI DENGAN KUALITAS PELAYANAN PADA *DRIVER* TAKSI PT. BLUE BIRD DI KOTA SEMARANG

Pratama Cahyo Nugroho, Endah Kumala Dewi

Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro,
Jalan Prof. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Indonesia, 50275

cahyoesz@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara efikasi diri dengan kualitas pelayanan pada *driver* taksi PT. Blue Bird di Kota Semarang. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu, terdapat korelasi yang positif antara hubungan efikasi diri dengan kualitas pelayanan pada *driver* taksi PT. Blue Bird di Kota Semarang. Metode pengumpulan data dari penelitian ini menggunakan metode *convenience sampling* dan diperoleh 60 *driver* taksi PT. Blue Bird. Alat ukur yang digunakan adalah skala Efikasi Diri (20 aitem; $\alpha = 0,878$) dan Skala Kualitas Pelayanan (19 aitem; $\alpha = 0,841$). Karakteristik subjek pada penelitian ini adalah *driver* taksi yang masih aktif, memiliki rentang kerja minimal 6 bulan, dan berdomisili asli Semarang. Hasil uji hipotesis menggunakan korelasi analisis regresi sederhana dengan koefisien korelasi (rx) antara Efikasi Diri dengan Kualitas Pelayanan 0,688 ($p=0,001$). Kesimpulan dari penelitian ini terdapat hubungan positif yang signifikan antara efikasi diri dengan kualitas pelayanan pada *driver* taksi Blue Bird di Kota Semarang. Artinya semakin tinggi tingkat efikasi yang dimiliki, maka kualitas pelayanannya ikut meningkat juga. Sebaliknya, jika tingkat efikasi diri yang rendah, maka rendah pula kualitas pelayanannya. Efikasi diri memberikan sumbangan efektif sebesar 30,6% terhadap kualitas pelayanan pada *driver* taksi PT. Blue Bird di Kota Semarang. Peneliti berikutnya dapat menggunakan jumlah sampel data yang lebih banyak dari penelitian ini. Hal tersebut dimaksudkan karena semakin besar populasi yang digunakan, maka semakin mewakili kondisi yang riil. Peneliti juga menyarankan untuk menggunakan variabel lain yang dapat diteliti secara relevan, untuk memperluas kajian variabel prediktor yaitu efikasi diri.

Kata kunci: efikasi diri; kualitas pelayanan; *driver* taksi; PT. Blue Bird; Kota Semarang

RELATIONSHIP BETWEEN SELF-EFFICACY AND QUALITY OF SERVICE ON DRIVER TAXI PT. BLUE BIRD IN SEMARANG CITY

Pratama Cahyo Nugroho, Endah Kumala Dewi

Faculty of Psychology Diponegoro University
Jl. Prof. Soedarto SH, Tembalang, Semarang, Indonesia
50275

cahyoesz@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between self-efficacy and service quality at drivers PT. Blue Bird taxi in Semarang City. The hypothesis proposed in this study is that there is a positive correlation between the relationship between self-efficacy and service quality for taxi drivers. Blue Bird in Semarang City. The method of collecting data from this study used the method convenience sampling and obtained 60 drivers taxi PT. Blue Bird. The measuring instrument used is the self-efficacy scale (20 items; $\alpha = 0.878$) and the Service Quality Scale (19 items; $\alpha = 0.841$). The characteristics of the subjects in this study are taxi drivers who are still active, have a minimum work span of 6 months, and are originally from Semarang. The results of hypothesis testing using simple regression analysis correlation with the correlation coefficient (r_{xy}) between Self-Efficacy and Service Quality 0.688 ($p = 0.001$). The conclusion of this study is that there is a significant positive relationship between self-efficacy and service quality for Blue Bird taxi drivers in Semarang City. This means that the higher the level of efficacy, the quality of service also increases. Conversely, if the level of self-efficacy is low, then the quality of service is also low. Self-efficacy provides an effective contribution of 30.6% to the quality of service for taxi drivers at PT. Blue Bird in Semarang City. The next researcher can use a larger number of data samples from this study. This is because the larger the population used, the more representative the real conditions are. Researchers also suggest to use other variables that can be studied relevantly, to expand the study of predictor variables, namely self-efficacy.

Keywords: self-efficacy; service quality; drivers taxi; PT. Blue Bird; Semarang city