

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Di era revolusi industri dan tingginya jumlah penduduk produktif di Indonesia yang angkanya mencapai 191,08 juta jiwa atau sekitar 70,72% dari total penduduk Indonesia (BPS, 2021), mobilitas dan aktivitas penduduk di Indonesia sangat massif dilakukan, mulai dari aktivitas melakukan pekerjaan, bersekolah, pariwisata, penelitian maupun *traveling*. Salah satu sektor yang menjadi penunjang atau *support system* mobilitas dan aktivitas tersebut adalah sektor transportasi. Transportasi memiliki peran yang cukup sentral bagi perputaran perekonomian baik barang, jasa, maupun pelaku ekonomi itu sendiri (Andriansyah, 2015). Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dengan menggunakan wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia untuk melakukan aktivitas sehari-hari (Andriansyah, 2015). Transportasi memiliki fungsi untuk menunjang perkembangan perekonomian dengan membuat keseimbangan antara penyedia dan permintaan transportasi. Di Indonesia terdapat berbagai jenis alat transportasi seperti darat, laut dan udara, sektor transportasi darat memiliki jumlah konsumen tertinggi dibanding transportasi udara dan laut (dephub.go.id, 2020).

Angkutan darat khususnya angkutan penumpang bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) menjadi salah satu sarana transportasi yang diminati

masyarakat untuk melakukan mobilitas dan aktivitas kegiatan setiap harinya. Dengan jumlah rata-rata penumpang Bus sekitar 62.760 orang per hari (dephub.go.id, 2022). Alasan pemilihan moda transportasi bus karena harga tiket yang terjangkau jika dibandingkan dengan alat transportasi lainnya, menawarkan banyak alternatif titik pemberangkatan dan titik pemberhentian yang banyak, jadwal keberangkatan yang fleksibel, dan banyak fasilitas menarik yang ditawarkan.

Salah satu Perusahaan Otobus yang melayani sektor (AKAP) Antar Kota Provinsi adalah PO Sudiro Tungga Jaya. Perusahaan otobus asal Magetan, Jawa Timur yang melayani trayek dari Jabodetabek ke wilayah Jawa Tengah, Yogyakarta, Jawa Timur, hingga pulau Madura. Berbagai fasilitas yang disediakan oleh perusahaan otobus ini bervariasi tergantung dengan kelas armada dan harga tiket yang ditawarkan. Fasilitas penunjang yang disediakan antara lain seperti LCD tv, audio/video, *air conditioner*, toilet, *reclining seat*, snack atau *soft drink*, internet (WiFi), *online ticketing*, layanan *costoumer service* dan pengaduan. Dengan berbagai fasilitas tersebut diharapkan penumpang akan merasa nyaman dan aman serta dapat memberikan kepuasan konsumen sehingga dapat membangun loyalitas konsumen.

Dalam menentukan kualitas pelayanan jasa, terdapat lima dimensi kualitas jasa yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* (Parasuraman *et.al.*, 2013). Kualitas layanan yang maksimal diharapkan akan tercipta suatu kepuasan pada diri konsumen. Kepuasan

konsumen menjadi parameter penting dalam bisnis untuk dapat terus bertahan dan berkelanjutan. Kepuasan sendiri adalah perasaan seseorang mengenai kesenangan atau hasil yang mengecewakan dari membandingkan penampilan produk yang telah disediakan (atau hasil) yang berhubungan dengan harapan pelanggan. Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* dari produsen atau penyedia jasa. *Value* ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosional. *Value* bagi pelanggan ini dapat diciptakan melalui atribut-atribut pemasaran perusahaan yang dapat menjadi unsur-unsur stimulasi bagi perusahaan untuk mempengaruhi konsumen dalam pembelian. Jika pembelian yang dilakukan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginannya atau mampu memberikan kepuasan, terjadi pembelian ulang pada masa depan (Paliliati, 2010). Dengan adanya hal itu diharapkan akan tercipta loyalitas konsumen. Loyalitas konsumen meliputi kemungkinan pembelian lebih lanjut atau perubahan perjanjian pelayanan atau sebaliknya seberapa besar kemungkinan pelanggan akan beralih kepada merk atau penyedia layanan lain.

Beberapa studi telah membuktikan adanya pengaruh yang signifikan antar nilai, kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini sesuai dengan penelitian dari (Segoro, 2013) yang berjudul, "*The Influence of Perceived Service Quality, Mooring Factor, and Relationship Quality on Customer Satisfaction and Loyalty*". Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa "*Customer satisfaction will enhance when the organization improve their service quality and relationship quality*" yang isinya variabel kualitas

pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas yang ditingkatkan oleh organisasi atau perusahaan jasa atau barang kepada pelanggannya. Kemudian penelitian (Gupta, 2018) yang berjudul *Evaluating service quality of airline industry using hybrid best worst method and VIKOR*, Kualitas pelayanan khususnya tangibilitas memiliki pengaruh yang tinggi, terdiri dari suasana fisik, penampilan, kebersihan dan tingkat kenyamanan.

Kualitas layanan menjadi instrumen yang kuat dalam membangun kepuasan dan loyalitas konsumen, dalam penelitian sebelumnya tentang kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, hanya berfokus pada kualitas layanan dasar, persepsi harga dan belum menjangkau variabel atau atribut-atribut masa sekarang ini. Sehingga pada penelitian selanjutnya perlu pengembangan model pada variabel independen yaitu (*E-Ticketing, Penyelesaian Masalah, Harga, Fasilitas*). Kemudian dalam hal itu penulis tertarik meneliti tentang pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen pengguna jasa transportasi Bus AKAP. Karena melihat banyaknya penggunaan jasa transportasi bus Antar Kota Antar Provinsi khususnya untuk melakukan perjalanan keluar Kota maupun keluar Provinsi, maka pada penelitian ini peneliti memilih latar belakang permasalahan pada perusahaan jasa angkutan bus malam P.O Sudiro Tungga Jaya, dengan pertimbangan pada jasa angkutan jalan tersebut banyak diminati oleh masyarakat yang dapat dilihat dari terjangkaunya harga tiket dan faktor kenyamanan yang benar-benar bisa dirasakan penumpang. Dengan melihat hal-hal tersebut di atas, maka agar dapat menyusun strategi yang tepat dalam meningkatkan

kepuasan dan loyalitas penumpang perlu kiranya mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi persepsi penumpang, dengan penelitian yang berjudul **“Analisis Pengaruh Penyelesaian Masalah, Harga Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Konsumen Perusahaan Otobus Sudiro Tungga Jaya Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Penyelesaian Masalah berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PO. Sudiro Tungga Jaya?
2. Apakah Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PO. Sudiro Tungga Jaya ?
3. Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PO. Sudiro Tungga Jaya?
4. Apakah Kepuasan Konsumen berpengaruh terhadap Loyalitas konsumen PO. Sudiro Tungga Jaya?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkonstruksi model yang dapat menjelaskan “Analisis Pengaruh Penyelesaian Masalah, Harga Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Konsumen PO Sudiro Tungga Jaya Dengan Kepuasan

Konsumen Sebagai Variabel Intervening” sehingga tujuan spesifik yang diharapkan yaitu:

1. Menganalisis pengaruh Penyelesaian Masalah terhadap tingkat kepuasan konsumen PO Sudiro Tungga Jaya.
2. Menganalisis pengaruh Harga terhadap tingkat kepuasan konsumen PO Sudiro Tungga Jaya.
3. Menganalisis pengaruh Fasilitas terhadap tingkat kepuasan konsumen PO Sudiro Tungga Jaya.
4. Menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen PO Sudiro Tungga Jaya.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang ingin diperoleh dengan diadakan penelitian ini adalah:

1. Bagi Praktisi:

Penelitian ini dimaksud memberi gambaran mengenai “Analisis Pengaruh (Penyelesaian Masalah, Harga, Fasilitas) Terhadap Loyalitas Konsumen P.O. Sudiro Tungga Jaya Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening” hasil penelitian ini diharapkan dapat di jadikan pegangan bagi para pelaku bisnis angkutan transportasi darat dan praktisi bidang transportasi.

2. Manfaat teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan wawasan seras ilmu pengetahuan yang lebih luas bagi kalangan akademik mengenai “Analisis Pengaruh (Penyelesaian Masalah, Harga, Fasilitas) Terhadap Loyalitas Konsumen P.O. Sudiro Tungga Jaya Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening”

3. Studi kedepan:

Penelitian ini sebagai sarana pendalaman materi kuliah dan penerapan pada dunia nyata dari teori-teori yang telah dipelajari pada perkuliahan dan dapat digunakan sebagai referensi penelitian selanjutnya.

#### **E. Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan ini dibuat bertujuan agar pembaca lebih mudah mengerti alur pemikiran dalam skripsi, lebih terarah, jelas, dan logis. Selain itu, sistematika ini dimaksudkan agar penulis lebih mudah mengartikan bab demi babnya sehingga menjadi satu kesatuan yang utuh. Penulisan penelitian ini disusun oleh peneliti dengan sistematika sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terdapat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan uraian mengenai tinjauan teori yang melandasi pemikiran, penelitian terdahulu, hipotesis, dan kerangka penelitian.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisis jenis penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, desain pengambilan sampel dan metode analisis data yang digunakan.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi sejarah singkat subyek dan obyek penelitian, karakteristik responden, analisis data, dan pembahasan.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, disertai saran-saran dan keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian.