

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian.

Pada era modern ini, produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar. Sehingga terjadilah persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran (Kotler, 2000:50).

PT. KAI (Kereta Api Indonesia) sebagai penyedia jasa angkutan darat di Indonesia hendaknya memberikan bentuk pelayanan (*service*) kepada masyarakat yang seoptimal mungkin, dalam mewujudkan kepuasan konsumen dapat diukur dengan menggunakan pendekatan kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman (dalam Lupiyoadi,2001) yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Pengukuran tersebut akan menentukan dimensi kualitas

pelayanan yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen sehingga dapat diusahakan cara untuk memberikan kepuasan pada para konsumen.

Sehubungan dengan hal tersebut, perusahaan perlu menerapkan studi perilaku konsumen pada kegiatan pemasarannya. Tujuan utama mempelajari kualitas pelayanan bagi produsen atau perusahaan adalah untuk memahami mengapa dan bagaimana kepuasan penumpang. Dengan adanya pemahaman tentang kualitas pelayanan dapat memberikan kemudahan bagi perusahaan untuk merencanakan strategi pemasaran agar sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen . Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang kereta api Sriwedari di stasiun Solo Balapan jurusan Solo-Yogyakarta”**.

B. Rumusan Masalah Penelitian.

Perumusan masalah yang memiliki nilai penting serta relevan untuk dibahas dan diteliti berkaitan dengan judul di atas yaitu:

1. Apakah *tangible* secara signifikan dapat mempengaruhi kepuasan penumpang?
2. Apakah *reliability* secara signifikan dapat mempengaruhi kepuasan penumpang?
3. Apakah *responsiveness* secara signifikan dapat mempengaruhi kepuasan penumpang?

4. Apakah *assurance* secara signifikan dapat mempengaruhi kepuasan penumpang?
5. Apakah *empathy* secara signifikan dapat mempengaruhi kepuasan penumpang?
6. Apakah terdapat pengaruh yang simultan antara *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan penumpang?
7. Diantara faktor-faktor tersebut manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang?

C. Tujuan Penelitian.

1. Menganalisis pengaruh *tangible* terhadap kepuasan penumpang.
2. Menganalisis pengaruh *reliability* terhadap kepuasan penumpang.
3. Menganalisis pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan penumpang.
4. Menganalisis pengaruh *assurance* terhadap kepuasan penumpang.
5. Menganalisis pengaruh *empathy* terhadap kepuasan penumpang.
6. Menganalisis pengaruh yang simultan antara *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan penumpang?

D. Manfaat Penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi perusahaan dalam melakukan kebijakan dan strategi pemasaran yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang.

2. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang.

3. Bagi Penulis

Diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih konkrit dalam pengembangan ilmu manajemen dan menerapkan pada data yang diperoleh dari objek yang diteliti.

E. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi uraian mengenai landasan teori yang melandasi penelitian ini, hasil penelitian terdahulu, kerangka pemikiran serta hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi mengenai jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, definisi variabel, definisi operasional variabel, penentuan sampel, serta metode analisis yang digunakan.

BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini berisi mengenai gambaran umum perusahaan, analisis, dan hasil analisis data.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.