

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Perkembangannya dunia usaha pada saat ini begitu pesat menyebabkan persaingan antar perusahaan semakin ketat, sehingga perusahaan dituntut untuk bekerja lebih efektif dan efisien. Didalam bidang transportasi khususnya transportasi mengalami suatu peningkatan yang sangat pesat, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Pada segi kualitas dapat dilihat semakin membaiknya pelayanan, kesesuaian tarif dan fasilitas yang diberikan kepada konsumen. Dari segi kuantitas misalnya semakin bertambahnya armada kendaraan yang tersedia bagi konsumen sehingga akan sebanding dengan banyaknya konsumen yang akan menggunakan jasa transportasi tersebut. Itu berarti produsen jasa transportasi peka terhadap realita yang ada mengenai kebutuhan akan transportasi yang diinginkan oleh konsumen.

Bertambahnya jumlah penduduk sangatlah berpengaruh pada bidang transportasi, hal ini terbukti dengan semakin bertambahnya penggunaan jasa transportasi sebagai sarana penghubung baik itu transportasi umum maupun pribadi. Dengan dasar tersebut maka banyak produsen jasa transportasi khususnya bus melakukan pengembangan usahanya. untuk bisa menawarkan

hasil produk jasa berupa jasa transportasi dituntut untuk memperhatikan keinginan dan kebutuhan konsumen dalam melakukan pembelian produk jasa, sehingga dalam penjualan produk jasa pada perusahaan jasa transportasi dapat memberikan kepuasan pada konsumen.

Sebuah perusahaan didirikan mempunyai keinginan dan harapan di kemudian hari akan mengalami perkembangan yang maju dan pesat. Salah satu tujuan dari keinginan perusahaan adalah untuk mendapatkan laba atau keuntungan. Namun mengingat banyak faktor – faktor yang harus diperhatikan dalam persaingan yang bergerak dalam bidang yang sejenis maka akan menimbulkan persaingan yang ketat. Hal ini akan memaksa perusahaan jasa transportasi untuk bekerja lebih efektif dan efisien dalam aktifitasnya agar perusahaan tidak kehilangan pangsa pasar.

Dengan persaingan yang semakin ketat di kalangan bidang usaha ini, semakin menuntut para pengusaha untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan hasil produk jasanya agar memenuhi kebutuhan konsumen dengan cara memberikan tarif, pelayanan dan kepuasan yang sesuai dengan keinginan konsumen dalam melakukan pembelian produk jasanya.

PO. Rosalia Indah merupakan salah satu perusahaan bus yang tetap exist di tengah krisis ekonomi saat ini. Adapun armada yang dimilikinya cukup banyak, sedangkan ijin trayek yang dimilikinya cukup luas, salah satu strategi yang digunakan PO.Rosalia Indah adalah dengan selalu mengutamakan

kepuasan maksimal bagi pengguna jasa bus tersebut. Kunci sukses agar konsumen itu puas adalah dengan memberikan pelayanan yang baik, tarif yang sesuai, fasilitas dan keamanan yang memadai sehingga kebutuhan dan keinginan konsumen terpenuhi. Dari sinilah produsen akan mengetahui sejauh mana konsumen membutuhkan pelayanan yang lengkap untuk mengkonsumsi keinginannya.

Hubungan antara tarif, kualitas pelayanan dan kenyamanan pemakai jasa bus ini kembali adalah mutlak karena konsumen menganggap bahwa bus tersebut dapat memberikan tingkat kepuasan bagi konsumen suatu pihak lain dan pada dasarnya tidak terwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan suatu produksinya mungkin dan tidak mungkin juga terkait tidak terkait dengan produk fisik. Karena pelayanan yang baik akan membuat para pengguna jasa transportasi tersebut akan merasa terpenuhi dan percaya terhadap tarif, dan fasilitas yang di sepakati dengan pelayanan yang di berikan oleh jasa tersebut.

Di sisi lain pengenaan tarif atau harga yang di tawarkan jangan terlalu mahal atau tinggi bahkan di sesuaikan dengan kondisi perekonomian konsumen tersebut. Dengan kondisi seperti ini akan menarik minat calon konsumen untuk menggunakan jasa transportasi tersebut. Dengan hal ini akan terjadi kesepakatan antara jasa transportasi dengan pengguna jasa transportasi.

Kotler dan Armstrong (2001: 439) tarif adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Tarif merupakan penetapan harga oleh pihak perusahaan dalam mengadakan penjualan jasa dengan melihat aspek – aspek yang di

miliki oleh konsumen meliputi kesesuaian tarif dengan pelayanan pemberian fasilitas keamanan yang sesuai dengan faktor keadaan perekonomian, penawaran, permintaan, para pesaing, biaya, elastisitas permintaan, tujuan perusahaan dan kebutuhan konsumen sehingga konsumen akan merasa terpuaskan kebutuhannya.

Kotler (2005: 57) kualitas pelayanan adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Pelayanan merupakan suatu hal penting pada saat sekarang dan masa mendatang. Hal ini karena perkembangan yang terjadi dalam masyarakat, tetapi juga membutuhkan pelayanan yang baik. Dengan pelayanan yang baik konsumen akan merasa dihargai dan merasa puas, dengan kepuasan tersebut akan membuat konsumen memakai jasa transportasi tersebut.

Tjiptono (2012:301) kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Tingkat kepuasan antara konsumen yang satu dengan yang lain memang cenderung berbeda Hal ini terjadi karena adanya beberapa faktor seperti umur, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, jenis kelamin, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, budaya, sikap mental dan kepribadian. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan tersebut dan menjadikan seorang konsumen menjadi loyal terhadap penawaran jasa yang di berikan.

Tjiptono (2001:387) loyalitas konsumen adalah merupakan situasi dimana konsumen bersikap positif terhadap produk (penyedia jasa) dan disertai pola pembelian ulang yang konsisten.loyalitas dinyatakan sebagai suatu perilaku yang diharapkan atas suatu produk atau layanan yang antara lain meliputi kemungkinan pembelian lebih lanjut, atau sebaliknya seberapa besar kemungkinan pelanggan akan beralih kepada merk lain atau penyedia jasa lain.

Tetapi pada situasi saat ini sering dijumpai adanya sesuatu yang dapat menyebabkan konsumen mengeluh mengenai pelayanan yang tidak memuaskan seperti tidak tepat waktu pemberangkatan maupun saat tiba di tujuan, keluhan-keluhan dengan fasilitas yang diberikan, gangguan-gangguan selama perjalanan yang mengurangi kenyamanan konsumen yang disebabkan oleh banyaknya pengamen, pedagang asongan yang sering kali memaksa konsumen untuk mengeluarkan uangnya sehingga membuat konsumen merasa terganggu.

Disinilah perlunya manajemen PO.Rosalia indah meningkatkan pelayanannya untuk menyeimbangkan dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh konsumen sehingga konsumen merasa aman dan puas. Dimana hal itu mempengaruhi perilaku konsumen untuk menggunakan jasa transportasi bus Rosalia Indah.

Penelitian ini memilih di PO.Rosalia Indah, karena perusahaan ini merupakan perusahaan yang telah berkembang pesat dan kuat ditengah maraknya industri transportasi saat ini.dalam meningkatkan pelanggan dan menghadapi persaingan yang semakin pesat, perusahaan membentuk sebuah

komunitas yang diberi nama Rosalia Indah Mania (RIM). melalui komunitas ini diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan PO. Rosalia Indah.

Berdasarkan hal tersebut di atas dapat diketahui bahwa tarif, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dapat mempengaruhi loyalitas yang di terima pihak konsumen dari PO. Rosalia indah di Surakarta. Oleh karena itu penelitian ini mengambil judul :**“ANALISIS PENGARUH TARIF, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PO. ROSALIA INDAH DI SURAKARTA”**

## **B. Perumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang di atas, beberapa persoalan yang teridentifikasi

adalah sebagai berikut :

1. Apakah tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada PO. Rosalia Indah di Surakarta ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada PO. Rosalia Indah di Surakarta ?
3. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada PO. Rosalia Indah di Surakarta ?
4. Apakah tarif, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada PO. Rosalia Indah di Surakarta

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji pengaruh tarif terhadap loyalitas konsumen pada PO.Rosalia Indah di Surakarta
2. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada PO.Rosalia Indah di Surakarta
3. Untuk menguji pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada PO.Rosalia Indah di Surakarta
4. Untuk menguji pengaruh tarif, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen secara bersama terhadap loyalitas konsumen pada PO.Rosalia Indah di Surakarta

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan terutama yang berhubungan dengan manajemen pemasaran, serta diharapkan penelitian ini dapat menambah informasi dan refrensi bacaan pihak yang membutuhkan.

#### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini di harapkan berguna sebagai bahan masukan dalam menentukan langkah – langkah yang diambil dimasa yang akan datang dan untuk bahan pemikiran dalam mengambil kebijaksanaan mengenai pengaruh tarif, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen.

## **E. Sistematika Penulisan Skripsi**

Untuk mempermudah pemahaman dan penelahan penelitian, maka dibuat rancangan penulisan sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini membahas Latar Belakang Masalah yang didasari penelitian. Di dalam bab ini dijelaskan pola perumusan masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan Skripsi.

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

Bab ini membahas tentang pengertian jasa, tarif, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen serta pengertian loyalitas konsumen serta faktor – faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen, kajian penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

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

Bab ini membahas tentang metode penelitian, penentuan objek yang terdiri dari populasi dan sampel, jenis data dan sumber data, metode pengumpulan data, teknik analisis dan pengujian hipotesis.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

Bab ini berisi gambaran umum subyek penelitian, hasil analisis data dan pembahasan.

### **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dan serangkaian pembahasan skripsi, keterbatasan penelitian dan saran – saran yang dapat dijadikan masukan dari berbagai pihak yang berkepentingan.



DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN