

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Seiring dengan semakin ketatnya perkembangan di dunia bisnis saat ini, maka semakin sulit perusahaan menjaga kesetiaan para pelanggannya. Perkembangan bisnis transportasi terutama pada pelayanan jasa bus pariwisata pada saat ini semakin meningkat dikarenakan semakin banyaknya pesaing yang muncul dengan berbagai jenis pelayanan jasa transportasi yang sama dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan.

Menurut Ardiansyah (2007:45), persaingan bisnis sesungguhnya adalah di mana layaknya seperti arena pertandingan. Perusahaan yang ingin usahanya semakin berkembang dan mendapatkan keunggulan dengan kompetitor lain harus bisa memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan, sehingga akan muncul kepuasan dari dalam benak konsumen dan yang diharapkan konsumen bisa membawa dampak yang baik bagi perusahaan otobus .

Menurut Kotler dan Amstrong (2001) kualitas adalah jaminan terbaik atas loyalitas pelanggan, pertahanan terkuat perusahaan dalam menghadapi persaingan, dan satu-satunya jalan untuk mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan. Perusahaan jasa transportasi berharap agar loyalitas dari para konsumen tinggi karena semakin tinggi tingkat loyalitas pelanggan maka perusahaan akan mendapatkan keuntungan yang semakin meningkat, dan

konsumen yang loyal tersebut akan menggunakan jasa transportasi perusahaan secara berulang.

Selain itu, konsumen yang memiliki tingkat loyalitas yang tinggi maka mereka akan merekomendasikan jasa transportasi tersebut kepada orang lain tanpa harus disuruh oleh perusahaan penyedia jasa layanan bus pariwisata dan mengajak konsumen lain untuk menggunakan jasa transportasi tersebut.

Konsumen yang mempunyai tingkat loyalitas tinggi juga akan merekomendasikan PO. Damai Trans sebagai alternatif pilihan utama jenis transportasi bus pariwisata yang bisa digunakan oleh orang lain dan mengajaknya untuk menjadi pelanggan. Tetapi pada kenyataannya loyalitas kepada PO. Damai Trans masih rendah karena kualitas pelayanan yang diberikan masih buruk dengan harga yang masih kurang bersaing dengan harga perusahaan otobus lainnya.

Pembenahan perlu dilakukan agar tingkat loyalitas konsumen semakin tinggi. Manfaat yang didapatkan perusahaan dengan tingginya loyalitas konsumen juga menjadi faktor yang penting. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan dalam Menggunakan jasa transportasi (studi empiris pada pengguna jasa transportasi PO. Damai Trans Klaten).

**B. Perumusan Masalah**

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PO. Damai Trans Klaten ?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PO. Damai Trans Klaten?
3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PO. Damai Trans Klaten ?

**C. Tujuan Penulisan**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa PO. Damai Trans.
2. Menganalisis pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa PO. Damai Trans.
3. Menganalisis kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa PO. Damai Trans.

**D. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, maka hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi peneliti  
Menambah pengetahuan khususnya dalam memahami konsep mengenai kualitas pelayanan, harga, kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan.

## 2. Bagi peneliti lain

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam melakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan variabel yang berbeda.

## 3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam memberikan sumbangan konseptual bagi pengelola usaha sebagai bahan referensi dalam merumuskan strategi pemasaran.

### **E. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan dalam melakukan penelitian ini, maka penulisan proposal penelitian ini disusun sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini penulis menenrangkan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

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

Dalam bab ini berisi tentang landasan teori yang meliputi pengertian loyalitas pelanggan, pengertian kualitas pelayanan, pengertian harga, pengertian kepuasan konsumen dan berisi tentang penelitian terdahulu, hipotesis penelitian, serta kerangka penelitian.

### BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, jenis data dan sumber data, metode pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional dan metode analisis data.

### BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang karakteristik responden, deskripsi data, analisis data dan pembahasan.

### BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran.

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN