

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era modern ini masyarakat mempunyai aktivitas yang beragam dan untuk memenuhi aktivitas tersebut masyarakat memerlukan adanya transportasi. Jasa transportasi adalah suatu usaha atau kegiatan yang mengangkut atau membawa penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan alat bermotor maupun tidak bermotor baik melalui darat, air dan udara [1]. Transportasi dinilai sebagai hal yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat, hal tersebut merupakan peluang bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi untuk meraih keuntungan (*profit*).

Dengan adanya persaingan bisnis transportasi yang semakin ketat membuat perusahaan harus melakukan strategi dan tindakan yang tepat untuk meningkatkan penjualan. Dalam menjalankan usaha perusahaan harus mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen agar terwujud kepuasan bagi konsumen sehingga perusahaan memperoleh peningkatan jumlah keuntungan.

PT Bintang Utara merupakan salah satu perusahaan otobus penyedia jasa transportasi yang berdiri sejak tahun 1968. PT Bintang Utara memiliki armada bus dengan trayek AKAP (Antar Kota Antar Provinsi) dengan menyediakan jasa transportasi ke berbagai daerah di Sumatera, diantaranya adalah trayek Medan – Dumai dan Dumai – Medan. Sesuai dengan hasil wawancara dengan karyawan, dalam sehari keberangkatan bus PT Bintang Utara dari Medan ke Dumai sebanyak 3 trip dan sebaliknya juga demikian. Lain halnya pada saat libur hari besar, biasanya perusahaan akan menambah jumlah armada sesuai dengan lonjakan jumlah penumpang. Pembelian tiket keberangkatan dapat dibeli langsung pada loket yang tersedia di Medan ataupun Dumai, dimana setiap tiket telah diberi penomoran kursi dan hanya dapat ditempati oleh satu penumpang disetiap kursinya.

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan konsumen puas. Jika kinerja melebihi

harapan konsumen amat puas atau senang [2]. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan akan melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan kepada orang lain. Dalam upaya meningkatkan jumlah konsumen, pihak perusahaan harus senantiasa meningkatkan dan mempertahankan kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan yang baik.

Di antara instrument atau variabel pemasaran yang dapat dimaksimalkan perusahaan untuk mempengaruhi kepuasan konsumen salah satunya adalah harga. Harga merupakan sesuatu yang diserahkan dalam pertukaran untuk mendapatkan barang dan jasa [3]. Sementara itu, dari sudut pandang konsumen, harga seringkali digunakan sebagai indikator nilai bagaimana harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa. Adapun secara umum terdapat harga dari produk atau jasa yang dapat menjadi salah satu faktor yang paling penting karena dapat menentukan permintaan konsumen. Oleh karena itu keputusan penetapan harga mempengaruhi jumlah penjualan yang dilakukan pihak perusahaan. Berikut adalah data perbandingan harga transportasi yang ditetapkan PT Bintang Utara lebih murah dibandingkan perusahaan sejenisnya.

**Tabel 1.1 Perbandingan harga antara PT. Bintang Utara dengan PT. Makmur**

No	Tujuan	PT. Bintang Utara		PT. Makmur	
		Ekonomi (Toilet)	Executive (Ac, Toilet)	Ekonomi (Toilet)	Executive (Ac, Toilet)
1.	Medan – Dumai	Rp. 140.000	Rp. 200.000	Rp. 145.000	Rp. 220.000
2.	Medan – Pekan baru	Rp. 170.000	Rp. 230.000	Rp. 190.000	Rp. 240.000

**Sumber: Hasil Penelitian 2020**

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, dapat terlihat bahwa harga yang telah ditetapkan pada perusahaan PT Bintang Utara dengan perusahaan PT Makmur ada perbedaan dimana harga perusahaan PT Bintang Utara terlihat lebih rendah dibandingkan dengan perusahaan PT Makmur pada trayek tertentu. Rendahnya harga tiket PT Bintang Utara ini harus dibarengi dengan nilai jasa yang mampu mempengaruhi kepuasan konsumen, dalam hal ini PT Bintang Utara semaksimal mungkin atau sama dengan perusahaan pesaing mewujudkan kenyamanan dan keamanan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi PT Bintang Utara. Semakin tinggi harga yang dibayarkan oleh konsumen maka akan semakin tinggi pula ekspektasi konsumen atas suatu produk yang dibelinya.

Ketika hasil yang dirasakan konsumen tidak dapat memenuhi ekspektasinya, hal ini dapat mengakibatkan konsumen merasa kurang puas dan mulai mencari dan menggunakan jasa transportasi lain.

Selain variabel harga, salah satu aspek yang bisa mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu fasilitas. Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang di sediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen [4]. Fasilitas dalam usaha jasa harus selalu diperhatikan, terutama yang berhubungan atau berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen. Karena dalam usaha jasa, penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah menggunakan jasa tersebut. Fasilitas yang memadai dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Dimana fasilitas yang ada didalam bus PT Bintang Utara menyediakan televisi didalam bus dan menyediakan AC bagi konsumen kelas *executive*. Di dalam loket PT Bintang Utara menyediakan ruang tunggu yang nyaman namun terdapat keterbatasan tempat duduk bagi penumpang yang hanya mencukupi untuk 20 orang. Selain itu toilet yang tersedia di area ruang tunggu tidak bersih sehingga mengurangi kenyamanan penumpang yang menggunakan fasilitas tersebut.

Selain itu ada beberapa Faktor yang tidak kalah penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan penyedia jasa transportasi adalah faktor kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah suatu proses atau aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan yang dapat dirasakan, yang pada akhirnya memenuhi harapan konsumen [5]. Kualitas pelayanan yang tinggi saat ini juga dipandang sebagai sarana bagi perusahaan khususnya dalam bidang jasa transportasi untuk meraih suatu keunggulan bersaing dengan kompetitornya. Dalam pemberian kualitas pelayanan, PT Bintang Utara selalu memperhatikan kenyamanan armada yang akan digunakan dengan melakukan pengecekan dan perawatan rutin. Namun pemberian armada yang baik ini masih belum bisa disesuaikan dengan keamanan yang diberikan oleh PT Bintang Utara, seperti supir PT Bintang Utara dimana masih terdapat yang tidak taat aturan rambu-rambu lalu lintas dan menaikkan penumpang ditengah jalan dengan kapasitas yang melebihi tempat duduk yang disediakan. Bus Bintang Utara juga tidak melayani pengantaran penumpang sampai ke tempat tujuan melainkan hanya diturunkan di terminal, peneliti juga menemukan adanya suatu masalah yang membuat konsumen mengeluh, yaitu lamanya waktu keberangkatan karena masih menunggu bus yang

datang dari Medan, hal ini membuat kenyamanan konsumen berkurang sehingga konsumen kurang puas akan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul: **“Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen PT. Bintang Utara”**

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang penelitian di atas, maka masalah yang dapat dirumuskan, yaitu:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Bintang Utara Medan?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Bintang Utara Medan?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Bintang Utara Medan?
4. Apakah harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Bintang Utara Medan?

### 1.3 Ruang Lingkup

Untuk membatasi fokus penelitian, pelaksanaan penelitian difokuskan pada pembahasan mengenai Pengaruh harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT Bintang Utara Medan yang terdiri dari:

1. Variabel Bebas : Harga ( $X_1$ ), Fasilitas ( $X_2$ ), dan Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )
2. Variabel Terikat : Kepuasan Konsumen ( $Y$ )
3. Subjek Penelitian : PT Bintang Utara Medan
4. Periode Pengamatan : Februari 2020 - Juli 2020

### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada PT Bintang Utara Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada PT Bintang Utara Medan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Bintang Utara Medan.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Bintang Utara Medan.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Sedangkan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman bagi PT Bintang Utara tentang pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian diharapkan juga dapat berkontribusi sebagai literatur untuk penelitian selanjutnya mengenai kepuasan konsumen.

#### 2. Manfaat Praktis

Bagi perusahaan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi PT Bintang Utara Medan dalam memberikan harga, fasilitas dan kualitas pelayanan yang lebih baik.

### 1.6 Originalitas Penelitian

Penelitian ini merupakan replikasi dari Penelitian sebelumnya dengan Judul “Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa transportasi pada PT Cakra Transport Utama” [6]. Adapun perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini sebagai berikut:

#### 1. Dari Segi Variabel Independen

Pada penelitian terdahulu menggunakan variabel kualitas pelayanan, sedangkan penelitian ini menambahkan variabel harga dan fasilitas. Alasan peneliti menambah variabel harga adalah dikarenakan harga merupakan hal yang melekat bagi suatu perusahaan dan harga merupakan nilai suatu produk, apakah produk yang ditawarkan sudah sesuai dengan harga yang telah diberikan perusahaan tersebut.

Alasan peneliti menambah variabel fasilitas adalah bahwa fasilitas dalam perusahaan terutama usaha jasa harus selalu diperhatikan, terutama yang berhubungan atau berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen.

#### 2. Dari segi Objek Penelitian

Penelitian terdahulu melakukan penelitian pada PT Cakra Transport Utama, sedangkan penelitian ini dilakukan pada PT Bintang Utara Medan.

### 3. Dari segi Tahun Penelitian

Penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2018, sedangkan pada penelitian ini dilakukan pada tahun 2020.



# UNIVERSITAS MIKROSKIL