

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam aktifitas ekonomi sering kali kita mendengar kata jasa. Jasa adalah suatu aktifitas ekonomi yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Sering kali kegiatan yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu, dalam bentuk suatu kegiatan yang akan membawa hasil yang diinginkan kepada penerima, obyek, maupun aset-aset lainnya yang menjadi tanggung jawab dari pembeli. Sebagian pertukaran dari uang, waktu, dan upaya, pelanggan jasa berharap akan mendapatkan nilai dari suatu akses ke barang-barang, tenaga kerja, tenaga ahli, fasilitas, jejarin dan sistem tertentu; tetapi para pelanggan bisaanya tidak akan mendapatkan hak milik dari unsur-unsur fisik yang terlibat dalam penyediaan jasa tersebut [1]. Seiring perkembangan zaman banyak sekali penyedia jasa yang dapat kita nikmati seperti penerbangan, salon, rumah sakit, dan jasa yang tidak bisa terlepas dari kehidupan kita sehari-hari yakni jasa pengangkutan. Jasa pengangkutan terdapat tiga alternatif yaitu darat, laut dan udara. Pengangkutan Darat merupakan salah satu aktifitas jasa yang paling sering digunakan di Indonesia, Khususnya Sumatera Utara.

Pengangkutan darat Suka Jadi berdiri pada tahun 1987, di kota Pematang Siantar. Pengangkutan Suka Jadi bergerak dibidang Angkutan Darat yang melayani rute dari Medan ke Pematang Siantar. Angkutan Darat Suka Jadi awalnya hanya menggunakan mobil *pick up* yang jumlahnya hanya 3 mobil, dan seiring berjalannya waktu, populasi yang semakin meningkat pesat pada tahun 2002 dan adanya perbedaan geografis dari satu wilayah ke wilayah lainnya, sehingga memberikan kesempatan besar bagi Angkutan Darat Suka Jadi untuk mengembangkan usahanya. Hingga sampai saat ini ada 20 truk yang digunakan untuk transportasi dan 2 mobil *pick up* yang digunakan untuk dalam kota.

Angkutan Darat suka jadi biasanya mengangkut barang-barang titipan dari para pelanggan maupun konsumen. Para pelanggan merupakan pemilik dari toko-toko elektronik, pang long, ataupun toko besi dan toko bahan bangunan, seperti semen, seng, kayu, kaca, pipa, namun Angkutan Darat Suka Jadi juga mengangkut barang seperti perabotan, contohnya seperti kursi, meja, lemari, dan kasur. Dan juga barang elektronik seperti *Mini Circuit Breaker*, kabel, tv, lemari es, dan lain-lain. Yang merupakan salah satu kekurangan saat ini adalah kehilangan barang, seperti barang elektronik, berupa barang-barang yang berukuran kecil dan sangat mudah untuk dicuri, baik dari eksternal maupun internal.

Tidak hanya mengenai kelemahan saja, persaingan juga semakin terpacu, hingga saat ini sangat banyak perusahaan jasa layanan pengiriman barang yang ada seperti, TIKI, JNE dan J&T, hal ini membuat angkutan Suka Jadi harus bersaing ketat dengan layanan jasa lainnya, salah satu hal yang harus diperhatikan dalam Angkutan Darat Suka Jadi adalah Pelayanannya, terlebih dalam perusahaan jasa pelayanan merupakan faktor utama penentu keunggulan yang dimiliki perusahaan jasa lebih tepatnya pada Angkutan Darat suka jadi. Jika Angkutan Darat Suka Jadi memiliki nilai plus pada pelayanan, maka akan menjadi salah satu keunggulan tersendiri dari Angkutan Darat lainnya dan membuat pelanggan semakin loyal pada angkutan Suka Jadi.

Kualitas layanan pada perusahaan jasa merupakan prioritas utama, baik kepada konsumen ataupun pelanggan, dengan adanya kualitas layanan yang baik maka perusahaan dapat dengan mudah menarik seseorang konsumen menjadi pelanggannya. Kualitas layanan adalah pendorong utama kesetiaan pelanggan di mana kesetiaan tersebut terkait dengan perilaku pelanggan [1]. Pada Angkutan Darat Suka Jadi kualitas layanan yang diberikan cukup baik, namun beberapa dari pelanggan menilai kualitas layanan yang diterima tidak baik, hal ini dikarenakan dalam kesehariannya karyawanlah yang paling sering bertatap muka pada pelanggan, sehingga segala keluhan ataupun permintaan barang dapat disampaikan melalui karyawan, namun karyawan tidak selalu ingat atas permintaan atau keluhan dari pelanggan, hal ini dapat menjadi masalah karena lambatnya menanggapi keluhan atau permintaan pelanggan. Jika Angkutan Darat Suka Jadi merekrut karyawan dengan kualitas sumber daya manusia yang baik, akan menambah biaya perusahaan. Sedangkan sejauh ini mayoritas pelanggan juga sudah puas dengan pelayanan yang diberikan, pelanggan tidak begitu memperlmasalahkan hal tersebut karena hal ini tidak terlalu sering terjadi.

Dengan adanya kualitas layanan yang baik, maka dihasilkanlah pelanggan yang puas. Kepuasan pelanggan sendiri tidak memiliki standar yang jelas, dikarenakan setiap pelanggan memiliki selera dan tingkat kepuasan yang berbeda. Kepuasan pelanggan merupakan konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsekuensi kepuasan pelanggan sangat krusial bagi kalangan bisnis, pemerintah dan juga pelanggan. Bagi bisnis, kepuasan dipandang sebagai salah satu dimensi kinerja pasar. Peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi mengarah pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka pendek, serta pangsa pasar sebagai hasil pembelian ulang [1]. Para pelanggan Angkutan Darat Suka Jadi mengakui puas dengan pelayanan yang diberikan, namun terdapat beberapa pelanggan yang mengeluh atas barang yang diterimanya,

karena barang yang diterima terkadang rusak. Dalam hal ini Pengangkutan Darat Suka Jadi bertanggung jawab penuh, dengan memberikan ganti rugi 50% dari harga barang yang dititipkan. Dalam hal ganti rugi Pengangkutan Darat suka jadi belum memiliki standar yang jelas, biasanya angkutan mengganti barang yang rusak sesuai dengan kondisi fisik barang yang bermasalah, tentunya harus membuat kesepakatan kepada pelanggan terlebih dahulu, dengan demikian pelanggan puas atas tanggung jawaban yang diberikan Angkutan Darat Suka Jadi, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Sebab adanya pembelian berulang oleh pelanggan bukan hanya karena kualitas layanan yang baik, puasanya pelanggan, tetapi juga adanya rasa kepercayaan. Kepercayaan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual produk dalam pemakainya. Kepercayaan pelanggan merupakan evaluasi purna jual beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapan pelanggan [2]. Para pelanggan Angkutan Darat Suka Jadi menyatakan bahwa perusahaan handal dalam bidangnya, jujur dalam bertransaksi, memiliki reputasi yang baik, sehingga para pelanggan percaya dan mereferensikan Angkutan Darat Suka Jadi ke rekan-rekannya.

Loyalitas pelanggan kerap kali dikaitkan dengan perilaku pembelian ulang. Keduanya memang berhubungan, namun sesungguhnya berbeda. Dalam konteks merek, misalnya, loyalitas mencerminkan komitmen psikologis terhadap merek tertentu, sedangkan perilaku pembelian ulang semata-mata menyangkut pembelian merek tertentu yang sama secara berulang kali [1]. Alasan mengapa para pelanggan melakukan pembelian berulang karena pelanggan sudah cocok dengan pelayanan yang diberikan, dan menjadikan Angkutan Darat sebagai pilihan utama dalam mengantarkan barang pelanggan.

Dalam hal ini kita bisa mengetahui bahwa sikap yang muncul pada para pelanggan adalah positif sehingga dalam penelitian ini apakah dengan terrealisasinya kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan dapat menciptakan pelanggan yang lebih loyal lagi terhadap Angkutan darat Suka Jadi. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Angkutan Darat Suka Jadi”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan diteliti baik melalui survei lapangan maupun survei data adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Angkutan Darat Suka Jadi?
2. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Angkutan Darat Suka Jadi ?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Angkutan Darat Suka Jadi?
4. Apakah secara bersamaan Kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Angkutan Darat Suka Jadi?

## 1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup yang akan diteliti meliputi beberapa hal yang penting untuk diketahui yaitu melingkupi :

1. Tiga Variabel bebas yakni: Kualitas pelanggan ( $X_1$ ), Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ), Kepercayaan ( $X_3$ ).
2. Satu Variabel terikat yakni : Loyalitas pelanggan ( $Y$ ).
3. Objek penelitian ini adalah Angkutan Suka Jadi. Yang beroperasi di Pematang Siantar.
4. Tahun pengamatan pada penelitian ini adalah 2018.

## 1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada Angkutan Darat Suka Jadi.
2. Mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Angkutan Darat Suka Jadi.
3. Mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Angkutan Darat Suka Jadi.
4. Mengetahui dan menganalisa kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan secara bersama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Angkutan Darat Suka Jadi.

## 1.5 Manfaat

1. Manfaat teoritisnya bisa digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang akan meneliti masalah yang sama atau berkaitan dengan masalah ini.
2. Manfaat praktisnya Angkutan Darat Suka Jadi akan lebih unggul dalam bersaing dengan saingannya, menjadi Angkutan darat kota Pematang Siantar yang memiliki nilai lebih dan Sebagai bahan referensi untuk perusahaan Angkutan Darat Suka Jadi supaya dimasa yang akan datang dapat memperbaiki kelemahan sistem operasionalnya.

## 1.6 Originalitas

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Oktaviana Ramenusa pada tahun 2013, yang berjudul “Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Dirga Gerak Semesta Manado” [1]. Penelitian ini terdapat perbedaan yang terletak pada :

1. Peneliti pendahulu menggunakan Loyalitas Pelanggan menjadi variabel terikat dan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan menjadi variabel bebasnya, sedangkan penelitian ini menggunakan Loyalitas Pelanggan sebagai variabel terikat dan tiga variabel bebas, yakni : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan.

Kepercayaan merupakan sebuah pondasi penting dalam kelangsungan sebuah bisnis, dan juga sebuah faktor yang penting dalam pembentukan loyalitas pelanggan. Kepercayaan adalah hal yang penting bagi penyedia jasa yang didasarkan pada kehandalan integritas sehingga pelanggan memiliki keyakinan untuk membangun hubungan jangka panjang [3]. Oleh karena itu dalam penelitian ini saya menambahkan satu variabel yaitu kepercayaan sebagai salah satu variabel bebasnya.

2. Waktu Penelitian :

Penelitian pendahulu dilakukan pada tahun 2013, sedangkan penelitian ini dilakukan ditahun 2018.

3. Objek penelitian yang dilakukan oleh pendahulu adalah PT. Dirga Gerak Semesta Manado, sedangkan penelitian sekarang ini adalah Pengangkutan Darat Suka Jadi.