

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Di era saat ini, sarana transportasi darat semakin diminati masyarakat, khususnya armada bus. Hal ini menjadikan daerah Pematangsiantar dan Medan mempunyai potensi pasar tersendiri untuk industri transportasi. Transportasi dinilai sebagai hal yang sangat penting untuk menunjang kegiatan manusia, sehingga dapat memberikan keuntungan yang cukup besar bagi perusahaan.

Dengan adanya persaingan bisnis transportasi yang semakin ketat membuat perusahaan harus melakukan strategi dan tindakan yang tepat untuk meningkatkan penjualannya. Dalam menjalankan usahanya perusahaan berusaha untuk memenuhi kebutuhan agar dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan sehingga dapat memperoleh peningkatan jumlah penggunaan jasa transportasi. Salah satu perusahaan transportasi yang ikut ambil bagian dalam bidang transportasi adalah PT Intra Pematangsiantar.

PT Intra Pematangsiantar merupakan salah satu perusahaan otobus penyedia jasa transportasi yang berdiri pada tanggal 1 Juli 1995, salah satunya adalah trayek tujuan dari Pematang Siantar-Medan dan Medan-Pematangsiantar. Pembelian tiket keberangkatan dapat dibeli langsung pada loket-loket yang tersedia di Pematang siantar ataupun Medan, 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 [1]. Pelanggan yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan akan melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan kepada orang lain. Dalam upaya meningkatkan jumlah pelanggan, pihak perusahaan harus senantiasa meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan yang baik.

Harga merupakan unsur bauran pemasaran yang paling fleksibel dan dapat diubah dengan cepat [2]. Keputusan penetapan harga mempengaruhi jumlah penjualan yang dilakukan oleh perusahaan. Harga yang ditetapkan PT.Intra Pematangsiantar lebih murah dibandingkan perusahaan sejenisnya. Harga tiket untuk sekali perjalanan ke tujuan Pematangsiantar – Medan atau sebaliknya pada PT. Intra Pematangsiantar adalah Rp. 35.000 non toilet dan Rp. 42.000 yang menggunakan toilet, pada PT. Paradep Taxi adalah Rp. 55.000, sedangkan pada CV. Simanja Trans adalah Rp. 55.000 . Semakin tinggi harga yang dibayarkan oleh pelanggan maka akan semakin tinggi pula ekspektasi pelanggan atas suatu produk yang dibelinya. Ketika hasil yang dirasakan pelanggan tidak dapat memenuhi ekspektasinya, hal ini dapat mengakibatkan pelanggan merasa kurang puas dan mulai mencari dan menggunakan jasa transportasi lain.

Dalam PT.Intra masih terdapat ketidaketapan harga yang telah ditetapkan terhadap pelanggan, dimana dengan harga Rp. 42.000 digunakan untuk bus yang non toilet. Selain itu harga Rp. 35.000 non toilet dan Rp. 42.000 toilet pelanggan tidak diantar sampai ketempat tujuan, berbeda dengan pesaingnya seperti PT. Paradep taxi dan CV. Simanja Trans yang mengantar pelanggan sampai ketempat tujuan dengan perbedaan harga yang minim. Hal ini dapat membuat pelanggan merasa kurang puas terhadap kebijakan harga yang ditetapkan oleh PT.Intra.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan exterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. [3]. Fasilitas yang memadai dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dimana fasilitas yang diberikan PT.Intra kepada pelanggan adalah dengan menyediakan televisi di dalam bus tetapi tidak dapat dinikmati oleh pelanggan, selain itu ada beberapa bus yang menyediakan fasilitas wifi namun tidak dapat digunakan dan ada beberapa AC yang tidak dapat digunakan disetiap bangku yang disediakan. Sehingga hal ini menyebabkan adanya ketidaknyamanan pelanggan terhadap fasilitas yang disediakan oleh PT.Intra. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting

dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah unsur penentu dalam perusahaan untuk mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap konsumen agar konsumen merasa mempunyai nilai yang diharapkan. [4] Layanan yang baik dan fasilitas yang baik serta bertanggung jawab atas keamanan dan mengutamakan pelanggan akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan sebaliknya. Manfaat dari kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan pada pelanggan dan dapat menarik calon penumpang baru.

Pelayanan yang diberikan PT.Intra terhadap pelanggan masih kurang baik, dimana masih terdapatnya supir bus yang tidak taat aturan rambu-rambu lalu lintas dan menaikkan penumpang ditengah jalan dengan kapasitas yang melebihi tempat duduk yang disediakan. Bus intra juga tidak melayani mengantar penumpang sampai ke tempat tujuan melainkan hanya diturunkan di terminal sedangkan pesaingnya mengantarkan penumpang ke tempat tujuan, peneliti juga menemukan adanya suatu masalah yang membuat pelanggan mengeluh, yaitu lamanya waktu keberangkatan karena masih menunggu bus yang datang dari Medan, hal ini membuat kenyamanan pelanggan berkurang sehingga pelanggan kurang puas akan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Harga, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Pada PT.Intra Pematangsiantar”

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa transportasi pada PT. Intra Pematangsiantar?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa transportasi pada PT. Intra Pematangsiantar?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa transportasi pada PT.Intra Pematangsiantar

4. Apakah harga, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa transportasi pada PT.Intra Pematangsiantar

### 1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa transportasi pada PT.Intra Pematangsiantar pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Terikat : Kepuasan pelanggan
2. Variabel Bebas : Harga, fasilitas, kualitas pelayanan
3. Objek penelitian : PT. Intra Pematangsiantar
4. Periode pengamatan : 2019

### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa transportasi pada PT. Intra Pematangsiantar.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa transportasi pada PT. Intra Pematangsiantar.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa transportasi pada PT. Intra Pematangsiantar.
4. Untuk mengetahui harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa transportasi pada PT.Intra Pematangsiantar.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat diperoleh manfaat yang berguna antara lain :

1. Manfaat Praktis

Bagi PT.Intra Pematangsiantar. penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau informasi untuk meningkatkan pemasaran jasa transportasi serta untuk mengevaluasi harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan.

## 2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dijadikan pengetahuan dan pemahaman bagi penulis dan dapat menjadi referensi penelitian selanjutnya tentang pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

### 1.6 Originalitas

Penelitian ini merupakan replikasi dan pengembangan dari penelitian sebelumnya : “ Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa transportasi pada PT.Cakra Transport Utama” [5].

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah :

1. 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 pelanggan.
2. Penelitian terdahulu melakukan penelitian pada PT.Cakra Transport Utama, penelitian ini melakukan penelitian pada PT.Intra Pematangsiantar.
3. Periode pengamatan penelitian terdahulu pada April 2018, sedangkan penelitian ini dilakukan pada September 2019