

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi di Indonesia memegang peranan yang sangat penting dalam sendi kehidupan masyarakat. karena transportasi berkontribusi besar pada kehidupan dalam kaitannya dengan aktivitas manusia sehari-hari. Di era modern ini, kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat lebih banyak dan semakin beragam jenisnya. Untuk menunjang berbagai aktivitas tersebut transportasi memainkan peranannya untuk menunjang kebutuhan perpindahan dari satu tempat ke tempat lain. Dengan adanya transportasi maka masyarakat dapat dengan mudah mengakses berbagai daerah baik dalam jarak dekat maupun jarak jauh yang umumnya tidak dapat ditempuh dengan berjalan kaki.

Pada saat ini akan kebutuhan alat transportasi, seiring juga dengan berkembangnya jumlah penduduk di Indonesia dan semakin meningkatnya minat masyarakat pengguna transportasi umum khususnya bis sebagai sebuah transportasi massal. Bis merupakan jenis alat transportasi darat yang berfungsi untuk membawa penumpang dalam jumlah banyak. Bis juga termasuk salah satu alat transportasi darat antar kota yang diminati oleh seluruh lapisan masyarakat. Sehingga Bis banyak menimbulkan persaingan dalam mendapatkan pelanggan dan mempertahankan kepuasan penumpang.

Oleh karena itu PO. SUDIRO TUNGGAL JAYA harus mampu memeberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan penumpangnya dengan menunjukkan nilai yang lebih dibanding para pesaingnya. Dengan begitu prasarana dan fasilitas penyedia jasa transportasi perlu dijaga dan dikembangkan untuk meningkatkan kenyamanan para penumpang. Hal ini karena kualitas pelayanan yang baik dari penyedia jasa transportasi akan menciptakan kepuasan pada pemakai jasa tersebut.

Kepuasan penumpang merupakan salah satu upaya untuk menciptakan hubungan yang baik antara perusahaan dengan penumpang. Penumpang yang memperoleh produk atau jasa yang sesuai atau melebihi harapan, cenderung akan memberikan tanggapan yang positif bagi PO. SUDIRO TUNGGAL JAYA. Konsumen yang merasakan suatu tingkat kepuasan atau ketidakpuasan tertentu akan mempengaruhi perilaku berikutnya. Jika konsumen merasa puas, konsumen akan memperlihatkan peluang besar untuk melakukan pembelian ulang atau membeli produk lain di perusahaan yang sama di masa mendatang dan sebaliknya.

Maka pada Halaman berikut ini adalah table 1.1 dan volume penumpang bis Sudiro Tunggal Jaya pada tahun 2018 – 2019.

Tabel 1.1
Data Volume Penumpang Bus SUDIRO TUNGGAL JAYA

No.	Tahun	Bulan	Jumlah Keberangkatan Armada (Perbulan)	Jumlah Penumpang (Perbulan)
1.	2018	Desember	217	7.333
2.	2019	Januarai	217	6.808
3.	2019	Februari	196	5.946
Jumlah			630	20.087

Sumber : PO. SUDIRO TUNGGAL JAYA MAGETAN

Tabel 1.1. di atas menunjukkan terjadi penurunan jumlah penumpang bis Sudiro Tunggal Jaya pada tahun 2018 dan tahun 2019. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan kebutuhan yang kuat dengan perusahaan. Apabila kualitas pelayanan semakin baik, yang ditunjukkan dengan pelayanan yang handal, memiliki kualitas pelayanan yang memiliki daya tanggap yang baik, memiliki jaminan pelayanan dan memiliki perhatian yang lebih. Maka penumpang dianggap sangat penting karena profit perusahaan sebagai besar berasal dari penumpang.

Berdasarkan hal tersebut, maka perlu diteliti lebih lanjut seberapa besar kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan penumpang bis Sudiro Tunggal Jaya dengan rute perjalanan Magetan - Jakarta. Alasan yang mendasari pemilihan objek penelitian ini bis Sudiro Tunggal Jaya merupakan salah satu bis yang menawarkan jasa pelayanan yang berkualitas dengan mengutamakan aspek kualitas pelayanan dan keamanan perjalanan dengan pelayanan yang baik diberikan sehingga pengguna jasa bis mendapat kepuasan ketika melakukan perjalanan bersama bis Sudiro Tunggal Jaya. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor - faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Bis Sudiro Tunggal Jaya (Studi Kasus Pada PO. Sudiro Tunggal Jaya Magetan - Jakarta)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari Uraian latar belakang permasalahan, maka perumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Citra Merek berpengaruh kepada Kepuasan pelanggan terhadap jasa PO. Sudiro Tunggal Jaya dengan rute perjalanan Magetan - Jakarta?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh kepada Kepuasan pelanggan terhadap jasa PO. Sudiro Tunggal Jaya dengan rute perjalanan Magetan - Jakarta?
3. Apakah Fasilitas berpengaruh kepada Kepuasan pelanggan terhadap jasa PO. Sudiro Tunggal Jaya dengan rute perjalanan Magetan - Jakarta?
4. Apakah Loyalitas Pelanggan berpengaruh kepada Kepuasan pelanggan terhadap jasa PO. Sudiro Tunggal Jaya dengan rute perjalanan Magetan - Jakarta?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang terjadi diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menganalisis apakah Citra Merek berpengaruh kepada tingkat Kepuasan pelanggan PO. Sudiro Tunggal Jaya dengan rute perjalanan Magetan - Jakarta.
- b. Untuk menganalisis apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh kepada tingkat Kepuasan pelanggan PO. Sudiro Tunggal Jaya dengan rute perjalanan Magetan - Jakarta.
- c. Untuk menganalisis apakah Fasilitas berpengaruh kepada tingkat Kepuasan pelanggan PO. Sudiro Tunggal Jaya dengan rute perjalanan Magetan - Jakarta.
- d. Untuk menganalisis apakah Loyalitas Pelanggan berpengaruh kepada tingkat Kepuasan pelanggan PO. Sudiro Tunggal Jaya dengan rute perjalanan Magetan - Jakarta.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Bagi penulis
 - 1) Sebagai cara untuk menerapkan teori dan materi yang diterima dikampus “STIMART AMNI” dan mempraktekan serta mengaplikasikan dengan kenyataan yang ada dilapangan.
 - 2) Menambah pengalaman dan pengetahuan penulis akan kegiatan transportasi khususnya Transportasi darat.
 - 3) Memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana strata satu (S-1) program studi Transportasi.
- b. Bagi STIMART “AMNI”

Dalam penelitian ini diharapkan jurusan Manajemen Transport dapat memahami apa saja yang menyebabkan peningkatan kinerja seorang karyawan

sehingga diharapkan apabila mahasiswa terjun dalam dunia kerja dapat kompeten dan kompetitif untuk bersaing di dunia kerja pada masa kini dan mendatang.

c. Bagi Instansi tempat penelitian

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan objektif berupa kajian/penelitian mengenai permasalahan aktual yang terjadi khususnya pada permasalahan yang berkaitan dengan keputusan strategi yang harus dilakukan perusahaan jasa PO. Sudiro Tunggal Jaya untuk meningkatkan pelayanan (service) kepada konsumen serta dapat digunakan pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

d. Bagi Pembaca

- 1) Dapat dengan mudah mendapat jurnal ilmiah
- 2) Memperluas pengetahuan serta wawasan tentang kajian ilmiah tertentu berdasarkan teori yang bisa dan telah diuji kebenarannya.
- 3) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi untuk melakukan penelitian yang sejenis serta sebagai informasi yang dapat digunakan oleh pihak lain yang memerlukan.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusun suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi yang dibahas dalam tiap – tiap bab yaitu :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah dalam penelitian, perumusan masalah dari latar belakang, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan yang berisi urutan penulisan..

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka berisi konsep teoritis sebagai dasar untuk menganalisis permasalahan yang merupakan hasil dari studi pustaka, kerangka pemikiran, model penelitian dan hipotesis.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Pada bab tiga ini dijelaskan mengenai variabel penelitian dan definisi operasional, populasi, penentuan sample dan tehnik pengambilannya, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode pengolahan, dan metode analisis.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab empat ini berisikan tentang deskripsi obyek penelitian, analisis data dan pembahasan.

BAB 5 : PENUTUP

Bab lima ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil penelitian, Saran dapat ditujukan kepada instansi yang terkait dalam penelitian.

Daftar Pustaka.

Lampiran-lampiran.

