

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bus perkotaan merupakan angkutan umum utama di berbagai kota di Indonesia. Kenaikan jumlah kepemilikan kendaraan pribadi harus diimbangi dengan perbaikan angkutan umum, guna mengurangi kemacetan di jalan. Perkembangan tataguna lahan yang kurang didukung oleh pengembangan trayek angkutan umum, serta kemudahan kendaraan pribadi yang dapat melayani dari pintu ke pintu (*door to the door service*) menyebabkan angkutan umum kurang menarik. Angkutan umum merupakan salah satu komponen yang berperan penting dalam kehidupan dan pergerakan masyarakat dalam melakukan aktivitas, terutama terhadap kota bisnis, semua orang ingin melakukan sesuatu dengan cepat, tidak ada kata untuk menunggu, *Time is money*. Oleh karena itu, kemudahan pergerakan dari suatu tempat ke tempat yang lain menjadi sangat penting, sehingga dituntut kemampuan untuk mengoptimalkan biaya dan waktu. Pertumbuhan jumlah penduduk berakibat meningkatnya jumlah pengguna layanan transportasi, sehingga permintaan layanan transportasi semakin meningkat. Karena itu, jaringan transportasi di wilayah perkotaan selalu lebih padat dibandingkan dengan wilayah pedesaan, atau negara maju lebih banyak dan kompleks jaringan transportasinya daripada negara kurang berkembang.

Disamping itu, transportasi juga berperan sebagai penunjang, pendorong, dan penggerak bagi pertumbuhan daerah yang memiliki potensi sumber daya alam yang besar tapi belum berkembang, dalam upaya peningkatan pemerataan pembangunan serta hasil-hasilnya. Menyadari peran transportasi tersebut, angkutan darat sebagai salah satu moda transportasi harus ditata dalam satu kesatuan sistem transportasi yang seimbang sesuai dengan tingkat kebutuhan dan tersedianya pelayanan angkutan yang selamat, aksesibilitas tinggi, terpadu, kapasitas mencukupi, teratur, lancar dan cepat, mudah dicapai, tepat waktu, nyaman, tarif terjangkau, tertib aman, polusi rendah, dan efisien.

Banyak hal yang mempengaruhi loyalitas pengguna terhadap suatu perusahaan. Untuk menciptakan loyalitas pengguna, suatu perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pengguna yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan penggunaannya. (Samuel, 2014) Loyalitas yang dirasakan pengguna mempengaruhi persepsi

mereka dan mendorong pengguna untuk kembali menggunakan jasa yang diberikan sehingga menimbulkan hal positif bagi perusahaan.

Dalam mendapatkan loyalitas pelanggan maka hal-hal yang dipikirkan oleh pelanggan adalah kepercayaan, harga, lokasi. Kepercayaan pengguna terhadap perusahaan dalam menggunakan produk yang ditawarkan perusahaan adalah salah satu bentuk keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan pengguna. Karyawan yang bekerja dengan penuh tanggungjawab juga merupakan bentuk kepercayaan dari konsumen, disamping itu persepsi kenyamanan juga memegang peranan penting dalam menjaga loyalitas pengguna. Harga memiliki peran yang penting dalam loyalitas pelanggan, semakin murah harga suatu produk maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan, tetapi harga yang murah tidak dapat menjamin produk itu bagus kualitasnya, apabila ada produk yang lebih bagus kualitasnya tetapi harganya yang lebih tinggi juga dapat menciptakan loyalitas pelanggan. Loyalitas rendah karena harga yang lebih tinggi, akibatnya pelanggan sering mengeluh dan memprotes kenaikan harga yang dikenakan oleh perusahaan. Ketidakpuasan pelanggan terjadi ketika perusahaan menaikkan harga tanpa memotong biaya, pemberian diskon, dan diskon khusus. Ketidakpuasan yang di sebabkan oleh faktor pemicu loyalitas pelanggan yang rendah. Pembentukan harga naik terhadap loyalitas pelanggan dapat diminimalkan dengan memberikan harga kompensasi meningkatkan nilai jual dan kepuasan pelanggan (Basir et al., 2015)

Lokasi berhubungan dengan dimana perusahaan harus melakukan operasi atau kegiatannya. Pemilihan lokasi halte bertujuan untuk membantu proses naik dan turunnya penumpang agar berjalan dengan lancar. Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau oleh konsumen akan menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen. Mengemukakan cara penentuan letak atau lokasi perusahaan memerlukan pertimbangan yang cermat terhadap beberapa faktor yaitu akses, visibilitas, lalu lintas, tempat parkir yang luas dan aman, ekspansi, lingkungan, pesaing, dan peraturan pemerintah.

Fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa terjadinya penurunan tingkat kepercayaan pengguna untuk menggunakan Bus Transmetro Kota Pekanbaru atau karena di akibatkan oleh keluhan tentang pelayanan yang kurang memuaskan, kurangnya lokasi halte, ketidaktepatan waktu keberangkatan serta keluhan-keluhan yang berhubungan dengan harga dan fasilitas kenyamanan lokasi halte tempat naik dan turunnya penumpang, hal tersebut bertujuan agar loyalitas pengguna dapat dicapai, Mengingat karena merasa masih kurangnya jumlah

armada pada Bus Transmetro Kota Pekanbaru, ini ditambah lagi sebanyak 15 unit, sehingga koridor 8A, 8B dan 9 sudah bisa dilayani, tetapi masih ada empat koridor yang belum bisa dilayani Bus Transmetro Kota Pekanbaru ini yaitu, koridor 5A, koridor 5B, koridor 7A dan 7B akibatnya operasional hanya sembilan koridor, merasa kurang maksimal dengan jumlah Bus Transmetro Kota Pekanbaru ini maka diadakan lagi penambahan sebanyak 20 unit bus oleh Dinas Perhubungan kota Pekanbaru yaitu UPTD PAP (Pengelola Angkutan Perkotaan) yaitu sejak tanggal 04 September 2017.

Oleh karena itu, dari latar belakang tersebut peneliti tertarik mengambil judul **“Analisis Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Harga, Dan Persepsi Lokasi Terhadap Loyalitas Pengguna Bus Transmetro kota Pekanbaru”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas diketahui ada beberapa faktor yang mempengaruhi terjadinya loyalitas pengguna pada bus Transmetro Pekanbaru. Oleh karena itu, peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut:

- a. Apakah faktor kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna di bus Transmetro Pekanbaru?
- b. Apakah faktor persepsi harga berpengaruh terhadap loyalitas pengguna di bus Transmetro Pekanbaru?
- c. Apakah faktor persepsi lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pengguna di bus Transmetro Pekanbaru?
- d. Apakah secara simultan faktor kepercayaan, persepsi harga, dan persepsi lokasi, berpengaruh terhadap loyalitas pengguna di bus Transmetro Pekanbaru?

1.3 Tujuan dan Kegunaan

1.3.1 Tujuan

Penelitian ini dilakukan tentunya memiliki tujuan-tujuan tertentu. Adapun yang menjadi tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pengguna bus Transmetro Pekanbaru.

2. Untuk menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pengguna bus Transmetro Pekanbaru.
3. Untuk menganalisis pengaruh persepsi lokasi terhadap loyalitas pengguna bus Transmetro Pekanbaru.
4. Untuk menganalisis secara simultan pengaruh kepercayaan, persepsi harga, dan persepsi lokasi, terhadap loyalitas pengguna bus Transmetro Pekanbaru.

1.3.2 Kegunaan

Ada pun kegunaan penelitian yang ingin di capai melalui penyusunan proposal ini sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
 - a. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan pembelajaran baru bagi penulis, khususnya terkait bagaimana cara mengimplementasikan variabel kepercayaan, persepsi harga, dan persepsi lokasi, serta pengaruhnya terhadap loyalitas pengguna dan menambah pengalaman dan pengetahuan penulis akan kegiatan transportasi khususnya transportasi darat.
 - b. Memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Transportasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Maritim AMNI Semarang.
2. Bagi UNIMAR Amni
Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan baik kalangan akademis (mahasiswa) terutama mahasiswa dari UNIMAR Amni berkaitan dengan kepercayaan, persepsi harga, dan persepsi lokasi terhadap loyalitas pengguna.
3. Bagi Instansi
Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi instansi Dinas Perhubungan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Transmetro Pekanbaru tentang bagaimana pengaruh kepercayaan, persepsi harga, dan persepsi lokasi terhadap loyalitas pengguna.
4. Bagi Pembaca
Sebagai referensi penelitian lebih lanjut dan diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi mahasiswa / i UNIMAR Amni serta pengembangan ilmu khususnya dalam lingkup transportasi.

1.4 Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan ini akan di jelaskan isi sebagai berikut :

Bab 1 Pendahuluan

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Berisikan tentang landasan teori digunakan dalam penelitian. Teori yang digunakan yaitu kepercayaan, persepsi harga, dan persepsi lokasi terhadap loyalitas pengguna, penelitian terdahulu, hipotesis, serta kerangka pemikiran.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Berisikan tentang variabel penelitian, definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data.

Bab 4 Hasil dan Pembahasan

Membahas tentang deskripsi obyek penelitian, analisis data-data yang diperoleh dari instansi terkait dan pembahasan, dan implikasi manajerial.

Bab 5 Kesimpulan dan Saran

Membahas tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil penelitian, saran dapat ditujukan kepada instansi yang terkait dalam penelitian.

Daftar Pustaka

Lampiran

