

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan jasa transportasi sangatlah penting dan ini dapat dirasakan seluruh dunia. Jasa transportasi mencakup transportasi darat, laut dan udara. Fungsi penghubung khususnya dalam masalah angkutan penumpang laut, diarahkan untuk menjamin ketersediaannya jasa angkutan dalam kualitas dan kuantitas yang memadai sehingga dapat membantu pemerataan hasil pembangunan, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa serta meningkatkan ketahanan nasional dalam rangka mewujudkan wawasan nusantara.

Dalam penjelasan undang-undang N0.17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran bab I umum, Posisi strategis ini harus dapat dimanfaatkan secara maksimal sebagai modal dasar pembangunan nasional. Dalam rangka pelaksanaan pembangunan Nasional dan perwujudan nusantara, perlu disusun sistem transportasi nasional efektif dan efisien, dalam menunjang dan membantu terciptanya pola distribusi nasional yang mantap dan dinamis, sekaligus dapat menggerakkan dinamika pembangunan, meningkatkan mobilitas manusia, barang dan jasa serta mendukung pengembangan wilayah dan lebih memantapkan perkembangan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, turut mendukung pertahanan dan keamanan, serta meningkatkan hubungan internasional.

Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah negara kepulauan yang terdiri atas beribu-ribu pulau, sepanjang garis khatulistiwa, diantara dua benua Asia dan Australia dan dua Samudera Pasifik dan Hindia sehingga mempunyai posisi dan peranan penting serta strategis dalam hubungan antar bangsa, Posisi strategis Negara Kesatuan Republik Indonesia ini harus dapat dimanfaatkan secara maksimal sebagai modal dasar pembangunan Nasional. Dalam rangka pelaksanaan pembangunan Nasional dan perwujudan wawasan nusantara perlu disusun sistem transportasi nasional yang efektif dan efisien dalam menunjang dan

sekaligus menggerakkan dinamika pembangunan, meningkatkan mobilitas manusia, barang dan jasa membantu terciptanya pola distribusi nasional yang mantap dan dinamis, serta mendukung pengembangan wilayah dan lebih memantapkan perkembangan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

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 laut 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 penggunanya. Menurut Lupiyoadi dalam Adnyana, Suprpti (2018) Kualitas pelayanan adalah faktor yang menentukan keberhasilan dimana kemampuan perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan yang berkualitas kepada konsumen dan sebagai strategi perusahaan untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan.

Menurut Stanton dalam Adnyana, Suprpti (2018) Harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan suatu barang atau jasa. Menurut Tjiptono dalam Adnyana, Suprpti (2018) Harga adalah variabel penting dalam sebuah pemasaran, dimana harga dapat mempengaruhi pengambilan keputusan konsumen untuk membeli suatu barang atau jasa. Menurut Irawan dalam Adnyana, Suprpti (2018) Bagi pelanggan yang sensitif terhadap harga, maka akan mempresepsikan harga adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan memperoleh *value of money* yang tinggi. Penelitian yang dilakukan Lenzun

dkk. (2014) menyatakan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Ni Nyoman ayu dalam dewi (2013) Persepsi positif yang diciptakan perusahaan dalam suatu produknya merupakan gambaran citra merek yang baik dalam benak konsumen. Perusahaan dalam hal ini adalah pemasar, harus dapat menempatkan merek dengan jelas dalam pikiran konsumen, salah satunya dengan membentuk citra merek yang kuat. Citra merek yang kuat membuat pesan merek tertentu unggul atas pesaing. Hal ini membuat perilaku pelanggan akan terpengaruh dan ditentukan oleh citra merek. Citra merek yang baik diciptakan dengan memberikan pelayanan melebihi harapan pengguna. Dengan hal ini, menumbuhkan citra merek perusahaan didukung oleh karyawan yang loyal dalam bekerja serta tanggungjawab untuk terciptanya keberhasilan perusahaan. Keluhan yang dialami oleh masyarakat menjadi tantangan bagi perusahaan untuk mempertahankan volume penumpang, karena dalam bidang jasa transportasi, kualitas pelayanan dan citra merek adalah hal yang sangat diutamakan, di samping itu persepsi kenyamanan juga memegang peranan penting dalam menjaga loyalitas pengguna.

Persepsi kenyamanan pengguna tentu berbeda - beda, ada yang memiliki persepsi positif dan ada juga yang memiliki persepsi negatif. Persepsi negatif yang timbul umumnya adalah kurangnya kenyamanan pengguna terhadap ruangan dan fasilitas umum seperti toilet yang kotor, pengguna yang membuang sampah sembarangan, pengguna yang merokok di tempat yang tidak semestinya, masih terlihat ruangan yang kurang mendapat perawatan, dan adanya pengguna yang tidak tertib dan disiplin dan cenderung sulit untuk di atur. Hal ini menunjukkan persepsi kenyamanan tentang kurangnya kesadaran dan kebersihan. Kapal penumpang KM. KELUD milik PT. Pelayaran Nasional Indonesia merupakan salah satu media transportasi laut yang disediakan pemerintah Indonesia untuk memfasilitasi masyarakat Indonesia melakukan perpindahan antar pulau yang dimana mengingat pulau-pulau di Indonesia dihubungkan dengan perairan dengan negara Indonesia yang begitu luas terutama pada sektor lautannya maka penghasilan sebagian besar terdapat didaerah pelabuhan, Untuk itu PT. Pelayaran

Nasional Indonesia dengan armada KM. KELUD-nya berusaha agar dapat terwujudnya loyalitas pengguna yang timbul dari dalam diri pengguna produk/jasa.

PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Tanjung Balai Karimun memiliki rekap penumpang baik itu penumpang turun, penumpang naik, dan juga untuk penumpang lanjutan yang di buat pada setiap persatu bulan dimana data ini untuk mengetahui total keseluruhan penumpang. Fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa terjadinya penurunan jumlah penumpang apakah penurunan jumlah penumpang ini diakibatkan dari kurangnya kepercayaan pengguna untuk menggunakan suatu produk atau karena diakibatkan oleh keluhan tentang pelayanan yang kurang memuaskan, ketidak tepatan waktu pemberangkatan maupun waktu tiba sampai tujuan serta keluhan-keluhan yang berhubungan dengan fasilitas dan kualitas pelayanan kepada penumpang yang mengurangi kenyamanan pengguna.

Oleh karena itu, dari latar belakang tersebut peneliti tertarik mengambil judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Tiket, Fasilitas, dan Citra Merek, Terhadap Loyalitas Pengguna KM. KELUD (Studi kasus Tg. Balai Karimun – Jakarta)”**

1.2 RumusanMasalah

Dari latar belakang masalah diatas diketahui ada beberapa faktor yang mempengaruhi terjadinya loyalitas pengguna pada KM. Kelud jurusan Tg. Balai Karimun - Jakarta. Oleh karena itu, peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut:

- a. Apakah faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna di KM. Kelud jurusan Tg. Balai Karimun - Jakarta?
- b. Apakah faktor harga tiket berpengaruh terhadap loyalitas pengguna di KM. Kelud jurusan Tg. Balai Karimun - Jakarta?
- c. Apakah faktor fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas pengguna di KM. Kelud jurusan Tg. Balai Karimun - Jakarta?
- d. Apakah faktor citra merek berpengaruh terhadap loyalitas pengguna di KM. Kelud jurusan Tg. Balai Karimun - Jakarta?

- e. Apakah secara simultan faktor kualitas pelayanan, harga tiket, fasilitas, dan citra merek berpengaruh terhadap loyalitas pengguna di KM. Kelud jurusan Tg. Balai Karimun - Jakarta?

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 kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna KM. Kelud jurusan Tg. Balai Karimun - Jakarta.
2. Untuk menganalisis pengaruh harga tiket terhadap loyalitas pengguna KM. Kelud jurusan Tg. Balai Karimun - Jakarta.
3. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pengguna KM. Kelud jurusan Tg. Balai Karimun - Jakarta.
4. Untuk menganalisis pengaruh citra merek terhadap loyalitas pengguna KM. Kelud jurusan Tg. Balai Karimun - Jakarta.
5. Untuk menganalisis secara simultan faktor kualitas pelayanan, harga tiket, fasilitas, dan citra merek terhadap loyalitas pengguna KM. Kelud jurusan Tg. Balai Karimun – Jakarta.

1.3.2 Kegunaan

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

1. Bagi Penulis
 - a. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan pembelajaran baru bagi penulis, khususnya terkait bagaimana cara mengimplementasikan variabel kualitas pelayanan, harga tiket, fasilitas, dan citra merek serta pengaruhnya terhadap loyalitas pengguna dan menambah pengalaman dan pengetahuan penulis akan kegiatan transportasi khususnya transportasi laut.
 - b. Memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Transportasi di Universitas Maritim AMNI Semarang (UNIMAR AMNI).
2. Bagi UNIMAR AMNI

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan baik kalangan akademis (mahasiswa) terutama mahasiswa dari UNIMAR AMNI berkaitan dengan kualitas pelayanan, harga tiket, fasilitas, dan citra merek terhadap loyalitas pengguna.

3. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi instansi KM. Kelud di pelabuhan domestik Tanjung Balai Karimun tentang bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, harga tiket, fasilitas, dan citra merek 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 I : PENDAHULUAN

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

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Berisikan tentang landasan teori digunakan dalam penelitian. Teori yang digunakan yaitu kualitas pelayanan, harga tiket, fasilitas, dan citra merek terhadap loyalitas pengguna, penelitian terdahulu, hipotesis, serta kerangka pemikiran.

BAB III : Metodologi Penelitian

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

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

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

BAB V : Kesimpulan dan Saran

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