

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam era globalisasi saat ini mobilitas penduduk untuk berpindah dari suatu tempat ke tempat yang lain menjadi faktor yang sangat penting. Di dalam aspek perekonomian, transportasi memiliki pengaruh yang sangat besar. Semakin berkembangnya perekonomian menuju arah globalisasi menuntut sebagian masyarakat melakukan mobilitas yang sangat tinggi. Banyak perusahaan transportasi yang menawarkan dan berusaha merebut minat konsumen untuk menggunakan produk dan atau jasa yang ditawarkan dari sebuah perusahaan transportasi (Isnain, 2013). Schnaars menjelaskan (dalam Tjiptono, 2007), pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan keinginan konsumen. Hal ini disebabkan kualitas jasa sangat tergantung dari siapa dan bagaimana jasa itu diberikan.

Persaingan bisnis semakin ketat sehingga menuntut perusahaan penyedia jasa transportasi melakukan inovasi dalam hal memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan. Bisnis tidak akan berjalan dengan baik jika kualitas pelayanan buruk yang dapat menimbulkan ketidakpuasan konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2013:150) mendefinisikan kepuasan adalah perasaan seseorang senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan. Jika kinerja jauh dari harapan, konsumen tidak puas. Jika sesuai harapan, konsumen puas. Jika melebihi harapan, konsumen sangat puas atau senang. Maka dari itu untuk dapat bersaing maka perusahaan jasa harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen secara konsisten.

Kereta api merupakan salah satu alternatif transportasi dengan biaya yang relatif terjangkau, keselamatan, dan keamanan lebih diutamakan serta resiko kecelakaan lebih kecil. Dalam penelitian ini obyek penelitiannya adalah kereta api

Argo Anggrek jurusan Surabaya - Jakarta. Kenyamanan saat di dalam kereta api sangat mempengaruhi minat penumpang kereta api apabila saat di dalam nyaman penumpang akan sering menggunakan kereta api saat berpergian. Kereta api Argo Anggrek mempunyai kualitas pelayanan yang baik, selain mempunyai kualitas pelayanan, faktor harga yang mampu bersaing dengan transportasi lainya juga menjadi alasan dipilihnya Kereta Api Argo Anggrek dijadikan sebagai obyek penelitian.

Tjiptono (2014) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi terhadap produk atau jasa. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya, pelanggan memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai tertentu. Nilai tersebut akan memberikan dampak bagi pelanggan untuk melakukan perbandingan terhadap kompetitor dari produk atau jasa yang pernah dirasakannya. Apabila sebuah perusahaan memberikan produk atau jasanya yang berkualitas baik, maka diharapkan mampu memenuhi harapan pelanggan dan akhirnya mampu memberikan nilai yang maksimal serta menciptakan kepuasan bagi pelanggan dibanding kompetitor-kompetitor yang ada.

Kenyamanan dan perasaan nyaman adalah penilaian komprehensif seseorang terhadap lingkungannya. Manusia menilai kondisi lingkungan berdasarkan rangsangan yang masuk ke dalam dirinya melalui keenam indera melalui syaraf dan dicerna oleh otak untuk dinilai. Dalam hal ini yang terlibat tidak hanya masalah fisik biologis, namun juga perasaan. Suara, cahaya, bau, suhu dan lain-lain rangsangan ditangkap sekaligus, lalu diolah oleh otak. Kemudian otak akan memberikan penilaian relatif apakah kondisi itu nyaman atau tidak. Ketidaknyamanan di satu faktor dapat ditutupi oleh faktor lain (Satwiko, 2009).

Kualitas layanan memiliki keterkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik akan menimbulkan citra yang baik pula. Suatu perusahaan jasa untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya secara konsisten. Kualitas layanan memberikan suatu dorongan kepada penumpang untuk menjadi ikatan yang kuat dengan

perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan penumpang serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan memaksimalkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman yang kurang menyenangkan (Ade Pratiwi, 2012).

Faktor lain yang penting bagi konsumen, adalah faktor harga. Harga produk jasa menjadi faktor penting dalam menentukan pilihan. Harga satu barang atau jasa merupakan penentu bagi permintaan pasarnya. Menurut Basu Swastha (2007) harga adalah jumlah uang (ditambah beberapa produk kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk dan pelayanannya. Berdasarkan harga yang ditetapkan, maka konsumen akan mengambil keputusan apakah ia akan membeli barang tersebut atau tidak. Harga suatu sewa, tiket (rupiah) dapat memudahkan konsumen. Semakin murah harga tiket yang ditawarkan, maka semakin banyak konsumen yang menggunakan jasa transportasi kereta api tersebut (Isnan, 2013).

Berikut ini adalah tabel 1.1 yang menunjukkan jumlah penumpang Kereta Api Argo Angrek jurusan Surabaya-Jakarta tahun 2019 :

**Tabel 1.1 Data Jumlah Penumpang Kereta Api Argo Angrek jurusan Surabaya – Jakarta PT. KAI DAOP 8 Surabaya tahun 2018**

Bulan	Jumlah Penumpang	Kuota Penumpang	Okupansi
Oktober	5.335	8.680	61,463%
November	5.163	8.400	63,512%
Desember	5.335	8.680	61,463%

Sumber : PT. KAI Daop 8 Surabaya 2019

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah penumpang Kereta Api argo angrek belum mencapai kuota yang disediakan. Okupansi terendah terjadi pada bulan Oktober dan Desember 2019 yaitu sebesar 61,463% dimana jumlah penumpang sebesar 5.335 dari 8.680 kuota yang disediakan. Okupansi tertinggi

terjadi pada bulan November yaitu sebesar 63,512% dimana jumlah penumpang sebesar 5.163 dari 8.400 kuota yang telah disediakan.

Pada dasarnya jumlah penumpang kereta api Argo Anggrek jurusan Surabaya – Jakarta sudah cukup banyak, tetapi jumlah tersebut masih belum memenuhi jumlah kuota yang telah disediakan. Hal ini harus diperhatikan oleh perusahaan dengan menganalisis keluhan pelanggan, seperti adanya keluhan tentang pelayanan yang kurang memuaskan, Berdasarkan hal tersebut, maka perlu diteliti lebih lanjut seberapa besar kenyamanan, kualitas pelayanan, pengalaman pelanggan dan kemudahan akses terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang belum puas oleh terhadap pelayanannya. Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang terjadi diatas maka penulis tertarik menyusun proposal dengan judul **“Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Kereta Api Argo Anggrek jurusan Surabaya – Jakarta)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, dapat dirumuskan permasalahan yang dapat digali dalam penelitian antara lain :

1. Apakah Citra Perusahaan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang KA Argo Anggrek pada PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daerah Operasi 8 Surabaya?
2. Apakah Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan penumpang KA Argo Anggrek pada PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daerah Operasi 8 Surabaya?
3. Apakah Fasilitas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan penumpang KA Argo Anggrek pada PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daerah Operasi 8 Surabaya?
4. Apakah Harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan penumpang KA Argo Anggrek pada PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daerah Operasi 8 Surabaya?

5. Apakah Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Penumpang KA argo angrek pada PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daerah Operasi 8 surabaya?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan**

#### **1.3.1. Tujuan**

Adapun yang menjadi tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Menganalisis apakah Citra Perusahaan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan penumpang KA Argo Anggrek pada PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daerah Operasi 8 Surabaya.
2. Menganalisis apakah Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan penumpang KA Argo Anggrek pada PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daerah Operasi 8 Surabaya.
3. Menganalisis apakah Fasilitas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan penumpang KA Argo Anggrek pada PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daerah Operasi 8 Surabaya.
4. Menganalisis apakah Harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan penumpang KA Argo Anggrek pada PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daerah Operasi 8 Surabaya.
5. Menganalisis apakah Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Penumpang KA Argo Anggrek pada PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daerah Operasi 8 Surabaya.

#### **1.3.2. Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman dan tambahan informasi kepada perusahaan beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih menggunakan jasa transportasi kereta api. Sehingga dapat menjadi pertimbangan perusahaan dalam menentukan strategi pemasaran dan penjualan di waktu mendatang.

## 2. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam hal penggunaan jasa pengangkutan.

## 3. Bagi Penulis

Memberikan tambahan referensi tentang keputusan pembelian tiket kereta api pada penumpang pengguna jasa PT. KAI Daop 8 Surabaya mempermudah mendapatkan informasi dan diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi penulis.

## 4. Bagi UNIMAR AMNI Semarang

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi akademika untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan informasi bagi mahasiswa/mahasiswi UNIMAR AMNI Semarang.

### 1.4 Sistematika penulisan

Untuk mengetahui secara jelas isi dari proposal ini maka sistematika penulisan disusun sebagai berikut :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan diuraikan teori-teori yang melandasi penelitian serta mendukung pemecahan masalah, kerangka pemikiran, hipotesis, dan alur penelitian.

#### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai jenis atau variabel penelitian dan definisi operasional, populasi, sampel, jenis dan sumber data, serta metode pengumpulan data dan analisa data.

**BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan, deskripsi obyek penelitian, hasil analisis data, pengujian hipotesis serta pembahasannya.

**BAB 5 PENUTUP**

Berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang sesuai dengan penelitian.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**