

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Persaingan dalam dunia usaha semakin ketat, terlebih dengan semakin meningkatnya kebutuhan dan keinginan konsumen. Hal ini menyebabkan semua perusahaan yang bergerak di bidang jasa, berlomba untuk menghasilkan produk barang dan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Salah satu usaha yang bergerak dibidang jasa adalah jasa transportasi travel. Hal ini dikarenakan banyaknya konsumen yang ingin bepergian keluar kota dengan maksud dan tujuan yang berbeda-beda. Perkembangan travel sendiri banyak bermunculan dan bervariasi antara satu perusahaan dengan perusahaan travel lainnya. Maraknya perkembangan usaha di bidang jasa transportasi (travel) dilakukan guna memperlancar kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh para konsumen. Bisnis travel sendiri mengalami perkembangan yang sangat pesat karena dalam bidang transportasi mempunyai kesempatan yang luas dan peluang yang cerah untuk berkembang dengan baik. Hal ini disebabkan adanya pertumbuhan jumlah penduduk yang mengalami kenaikan terus-menerus dari waktu ke waktu seiring itu pula diharapkan dengan adanya penambahan jumlah penduduk yang meningkat dapat pula meningkatkan kebutuhan mereka akan transportasi. Dengan banyaknya travel yang bermunculan menyebabkan meningkatnya persaingan yang semakin ketat. Meskipun berbeda-beda dalam hal strategi pemasarannya tetapi mereka mempunyai tujuan yang sama yaitu ingin meningkatkan pendapatan melalui peningkatan mutu pelayanan sehingga dapat mempertahankan dan mengembangkan usahanya. Salah satu ciri khusus dari jasa transportasi travel adalah setiap penumpang selalu dijemput dan diantar

sampai ke alamat tujuannya. Kunci utama untuk memenangkan persaingan bisnis adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dan dengan harga yang bersaing hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan penjualan serta memelihara konsumen menjadi konsumen yang setia.

Salah satu travel yang cukup dikenal oleh konsumen yaitu “CV TEGAS” travel yang berlokasi di Jalan kota raja Tanjung Karang no 25 Bandar Lampung. Dimana Travel Tegas merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang transportasi darat dalam sektor bisnis jasa. Travel Tegas melayani konsumen dengan sistem pelayanan *door to door* yaitu layanan penjemputan penumpang (*door*) dan pengantaran penumpang sampai ke tempat tujuan (*door*) sesuai dengan rute atau jurusan yang dilayani. Travel Tegas beroperasi dengan melayani rute jurusan Bandar Lampung - Bakauheni dan Bakauheni - Bandar Lampung Dengan 9 armada yang beroperasi setiap 2 jam sekali, pemberangkatan dapat melayani 7 waktu dalam sehari untuk mengantarkan penumpang sampai ke tempat tujuan. Jumlah jam keberangkatan yang tidak sedikit, dan Travel Tegas sudah mempunyai izin yang terdaftar, kemudian setiap unit kendaraan yang tersedia sudah dilengkapi oleh Gps yang dapat memberikan lokasi tepat kendaraan sehingga dapat mengurangi resiko kejahatan yang akan terjadi di kendaraan tersebut, ini adalah usaha yang dilakukan Travel Tegas untuk dapat memuaskan konsumennya sehingga calon penumpang dapat merasa aman dan nyaman menggunakan jasa Travel Tegas. Jumlah armada *Travel Tegas* dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1
Data Jumlah Armada *Travel* Tegas

Bandar Lampung - Bakauheni	4 Unit
Bakauheni - Bandar Lampung	4 Unit

Data data CV TEGAS GRUP Bandar Lampung 2015.

Pada tabel 1.1 dapat dilihat terdapat 4 unit armada pada Tegas Travel untuk jurusan Bandar Lampung – Bakauheni dan terdapat 4 unit armada pada Tegas Travel untuk jurusan Bakauheni – Bandar Lampung.

Adapun jadwal keberangkatan yang dilayani *Travel* Tegas terdapat pada Tabel 1.2 berikut :

Tabel 1.2
Data Jadwal Keberangkatan *Travel* Tegas

Bandar Lampung – Bakauheni	Bakauheni - Bandar Lampung
08.00	08.00
10.00	10.00
12.00	12.00
14.00	14.00
16.00	16.00
18.00	18.00
20.00	20.00

Data data CV TEGAS GRUP Bandar Lampung 2015

Dapat dilihat pada tabel Jadwal Keberangkatan Travel Tegas 1.2, yang memulai keberangkatan dari pukul 08.00 sampai dengan 20.00 per 2 jam keberangkatan dengan jurusan Bandar Lampung – Bakauheni ataupun Bakauheni – Bandar Lampung.

Dibawah ini terdapat Tabel 1.3 yang menunjukkan data jumlah penumpang *Travel Tegas* selama kurun waktu 12 bulan terakhir terhitung pada bulan Januari 2015 sampai dengan Desember 2015, sebagai berikut:

Tabel 1.3
Data Jumlah Penumpang *Travel Tegas* Pada Tahun 2015

Bulan	Tahun	Jumlah Penumpang	Presentase
January	2015	200	—
February	2015	180	-10%
Maret	2015	220	22.22%
April	2015	145	-34.1%
Mei	2015	175	20.7%
Juni	2015	240	37.1%
Juli	2015	500	108,3%
Agustus	2015	166	-66.8
September	2015	178	7.2%
Oktober	2015	180	1.1%
November	2015	200	11.1%
Desember	2015	400	100%
Jumlah		2784	

Sumber :data CV TEGAS GRUP Bandar Lampung,2015

Berdasarkan tabel di atas bahwa jumlah penumpang yang menggunakan jasa di *Travel CV TEGAS GRUP Bandar Lampung*, Dibulan Juli dan Desember jumlah penumpang mengalami peningkatan mencapai 108,3% dan 100% dikarenakan pada bulan tersebut merupakan musim libur panjang sehingga penumpang mengalami peningkatan tidak hanya tergantung pada nilai jual tiket tetapi perusahaan juga harus melihat bagaimana kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang di berikan, semakin meningkatkan kebutuhan akan pelayanan yang diberikan pada masyarakat tidak hanya berimbas pada meningkatnya jumlah perusahaan yang bergerak di bidang travel tetapi juga berimbas pada peningkatan persaingan yang terjadi dalam bisnis tersebut. Setiap perusahaan

yang bergerak didalam nya harus memiliki strategi yang efektif dan efesien untuk tetap bertahan Mempertahankan kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara langkah terbaik yang dapat di terapkan oleh perusahaan untuk tetap dapat bersaing dan menguasai pangsa pasar.

Penilaian terhadap kepuasan konsumen terhadap layanan yang di berikan oleh CV TEGAS GRUP sepenuhnya diserahkan kepada konsumen, karena konsumenlah yang menentukan apakah mereka puas apa tidak terhadap pelayanan yang diberikan, penilaian konsumen bisa berbeda dengan konsumen yang lainnya, dari observasi yang dilakukan peneliti terdapat beberapa fenomena-fenomena masalah atau keluhan yang dialami oleh konsumen pada saat menggunakan Jasa Travel CV. Tegas Grup, seperti kurangnya pelayanan kenyamanan ruang tunggu penumpang, serta supir yang masih kurang konsisten dalam waktu penjemputan penumpang, karena sering mengalami keterlambatan. Mengingat penilaian konsumen terhadap kepuasan atas kualitas pelayanan yang berbeda dan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut CV TEGAS GRUP maka CV TEGAS GRUP dituntut kemampuannya untuk dapat dengan cepat menanggapi perubahan yang terjadi seperti perubahan pola konsumsi, perubahan selera maupun perubahan harga melalui upaya-upaya yang diarahkan untuk menciptakan kesetiaan dan kepuasan pelanggan. Karena konsumen kurang merasakan kepuasan yang maksimal terhadap pelayanan yang diberikan Jasa Travel CV. Tegas Grup, seperti fasilitas-fasilitas unit mobil yang digunakan masih kurang memadai dengan tingkat pelayanan yang rendah pada saat konsumen menggunakan Jasa Travel CV. Tegas Grup tersebut hal ini akan berdampak terhadap laba dan keberlangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang. Setelah kepuasan konsumen tercapai diharapkan CV TEGAS GRUP dapat menerapkan pelayanan yang baik sehingga konsumen akan benar-benar merasakan kepuasan pada saat menggunakan jasa jasa travel tersebut.

Kualitas pelayanan yang baik didalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Apabila konsumen merasa benar benar puas, mereka akan membeli ulang serta rekomendasikan kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu, perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan persaingan. Menurut Lewis dan Booms dalam Fandy Tjipto (2012, p.157) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan pelanggan. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya keinginan dan kepuasan pada konsumen itu sendiri. Pada kenyataannya CV. Tegas Group belum sepenuhnya memberikan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya seperti masih kurangnya pelayanan pada CV. Tegas Group yang dapat dilihat dari banyaknya komplain atau pengaduan konsumen seperti pada bagian *tangibles* yaitu sarana fisik berupa ruang tunggu yang kurang luas, fasilitas tunggu seperti kursi yang sedikit dan mulai rusak, petugas yang kurang ramah. Pada *empathy* tidak ramahnya petugas dan tidak perhatian terhadap konsumen, pada *reliability* masih kurangnya pengalaman dalam hal melayani penumpang, pada *responsiveness* kurangnya konsistensi supir dalam waktu penjemputan pada penumpang. Pada *assurance* masih kurangnya kesadaran supir dalam berkendara, sehingga masih adanya supir yang mengendarai mobil dibatas normal.

Menurut Hill, Brierley dan Mac Dougall (1999) dalam Fandy Tjipto (2012, p.319) kepuasan pelanggan merupakan ukuran kerja produk total sebuah organisasi atau perusahaan dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan.

Sedangkan menurut Kotler (2007, p.29) Kepuasan pelanggan atau *satisfaction* adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersiapkan produk atau hasil jasa terhadap ekspektasi pelanggan. Menurut Lovelock (2005, p.104) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan memberikan banyak manfaat bagi perusahaan, dan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih besar. Dalam jangka panjang, akan lebih menguntungkan mempertahankan pelanggan yang baik daripada terus menerus menarik dan membina pelanggan baru untuk menggantikan pelanggan yang pergi. Pelanggan yang sangat puas akan menyebarkan cerita positif dari mulut ke mulut dan malah akan menjadi iklan berjalan dan berbicara bagi suatu perusahaan, yang akan menurunkan biaya untuk menarik pelanggan baru.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penulisan skripsi ini dengan judul : **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Travel CV. Tegas Grup di Bandar Lampung”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas yang telah dikemukakan, maka dimunculkan pertanyaan dan dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah, Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Jasa Travel CV TEGAS GRUP di Bandar Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Ruang Lingkup Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah pengguna jasa Travel CV TEGAS GRUP Bandar Lampung.

2. Ruang Lingkup Objek

Objek dalam penelitian ini adalah kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan pengguna jasa Travel CV TEGAS GRUP Bandar Lampung.

3. Ruang Lingkup Tempat

Pada penelitian ini dilakukan di Travel CV TEGAS GRUP Bandar Lampung.

4. Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah berdasarkan kebutuhan penelitian, yang dilaksanakan dari bulan Oktober 2016 sampai dengan selesai.

5. Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian yang diambil penulis adalah ilmu manajemen pemasaran dan jasa.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka penulis menetapkan tujuan dalam penelitian ini adalah, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Jasa travel CV TEGAS GRUP Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Secara teoritis diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman penulis dalam penelitian penulisan karya ilmiah dan menambah pengetahuan dan referensi untuk melanjutkan penelitian.

2. Bagi Institusi

Dari hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi bagi mahasiswa yang tertarik untuk meneliti persoalan yang sama dan sebagai sumbangan pemikiran bagi Institute Informatics and Business Darmajaya.

3. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan acuan untuk terus meningkatkan mutu pelayanan kinerja perusahaan tersebut.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini mengemukakan latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini mengemukakan tentang landasan teori dan hipotesis yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini mengemukakan tentang metode penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, devinsi operasional variabel, teknik pengumpulan data, uji persyaratan instrumen, persyaratan analisis data, teknik analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang hasil dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa Travel CV TEGAS GRUP Bandar Lampung.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini mengemukakan tentang rincian hasil analisis dan evaluasi data yang akan menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dari analisis yang telah dilakukan sehubungan dengan permasalahan yang dibahas,

DAFTA PUSTAKA**LAMPIRAN - LAMPIRAN**