

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis kini semakin dinamis seiring dengan semakin meningkatnya permintaan masyarakat terhadap produk dan jasa untuk memenuhi segala kebutuhannya. Demi menjaga kelangsungan usaha di tengah-tengah persaingan bisnis yang sangat kompetitif, suatu perusahaan harus memberikan kepuasan pelanggan. Hal terpenting dalam dunia bisnis adalah konsep kepuasan pelanggan yang digunakan untuk menarik konsumen. Sudah menjadi keharusan perusahaan melakukan kualitas pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya Kepuasan Pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara Perusahaan dan Pelanggan menjadi harmonis, Pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyalitas Pelanggan, Kotler dan Keller dalam Donni Juni Priansah (2017;196).

Dalam memasuki persaingan yang semakin kompetitif setiap perusahaan harus secara mutlak dapat memuaskan konsumen, dimana kepuasan konsumen akan tercipta manakala keinginan dan harapan dapat diwujudkan oleh perusahaan. Kualitas pelayanan yang maksimal dan kesesuaian pemberian harga produk merupakan strategi yang tepat dalam mewujudkan setiap keinginan dan harapan tersebut. Demikian juga harapan PT Sinar Jaya Megah Langgeng, sebagai salah satu perusahaan Jasa yang bergerak di bidang transportasi dari Kabupaten Bekasi, Jawa Barat. PO Sinar

Jaya semakin dikenal setelah menjadi perusahaan transportasi umum yang menyediakan bus AKAP, AKDP, pariwisata, bus kota, travel, pengiriman barang, hingga antar jemput karyawan. Kualitas pelayanan yang maksimal dan kesesuaian pemberian harga produk merupakan strategi yang tepat dalam mewujudkan setiap keinginan dan harapan tersebut.

Di era globalisasi ini, setiap perusahaan dihadapkan oleh persaingan dunia usaha yang semakin ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut setiap perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta berusaha untuk memenuhi harapan konsumen. Kunci utama perusahaan agar dapat memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga bersaing. Mencapai hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan produk dan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing, apabila hal ini dapat tercapai maka konsumen akan puas dan lebih jauh lagi akan membawa kepada loyalitas konsumen. Dennisa, (2016;13).

Kualitas layanan mempengaruhi terhadap loyalitas konsumen sebab dengan loyalitas konsumen yang baik maka menggunakan produk jangka waktu yang lama dan enggan untuk berpindah ke produk lain. Dengan kualitas layanan yang baik pada sebuah perusahaan merupakan suatu kelebihan yang ditawarkan konsumen. Kualitas mempengaruhi kinerja suatu produk, maka dari itu kualitas layanan terkait dengan nilai serta kepuasan konsumen, Kotler dan Armstrong, (2018;308)

Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas atau tidaknya konsumen. Karena dampak positif dari pelayanan yang baik akan meningkatkan kesetiaan konsumen serta keinginan untuk melakukan pembelian kembali. Kualitas Pelayanan adalah harapan pelanggan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, Tjiptono, (2017;79)

Harga juga merupakan faktor penting bagi konsumen sebagai bahan pertimbangan konsumen dalam mengkonsumsi suatu produk atau jasa, karena bagi pelanggan harga sering kali digunakan sebagai indikator nilai bilamana harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas barang/jasa yang dikonsumsi. Pelanggan merasa cocok dengan harga yang dibayarkan atas barang yang mereka beli, maka pelanggan otomatis akan loyal untuk membeli ulang ditempat tersebut.

Fenomena yang sangat menarik untuk di amati, dalam menghadapi persaingan para pemasar berlomba-lomba untuk menjadikan produknya menjadi produk yang selalu dicari oleh konsumen. Perusahaan berusaha untuk selalu mempertahankan kualitas produk yang baik, kualitas pelayanan kepada konsumen, dan tentunya harga dari produk yang dijual dengan harga yang murah, sehingga konsumen akan selalu membeli produknya.

PO Sinar Jaya secara resmi berdiri atas nama PT Sinar Jaya Megah Langgeng didirikan pada 18 November 1982, merupakan perusahaan otobus yang berasal dari Kabupaten Bekasi, Jawa Barat. PO Sinar Jaya semakin dikenal setelah menjadi perusahaan transportasi umum yang menyediakan bus AKAP, AKDP, pariwisata, bus kota, travel, pengiriman barang, hingga antar jemput karyawan. PO Sinar Jaya adalah bagian sekaligus cikal bakal dari Sinar Jaya Group yang mencakup Sinar Shuttle, Daya Melati Indah (DMI), Sinar Jaya Langgeng Utama (Starbus), dan Sinar Express.

Dari hasil wawancara peneliti dengan beberapa pelanggan PT Sinar Jaya Megah Langgeng, ada beberapa pelayanan yang diberikan kepada penumpang seperti mobil yang bersih, pemesanan lewat telepon atau Whatsapp, memberikan tiket, antar jemput penumpang sesuai alamat, serta memberikan minum kepada penumpang. Namun demikian, masih ada penumpang yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Berikut hasil pra survey terhadap 30 orang konsumen pelanggan PT Sinar Jaya Megah Langgeng :

Tabel 1
Hasil Pra Survey Kualitas Pelayanan

Indikator	Pertanyaan	Setuju	Tidak Setuju	Jumlah Responden
Keandalan (<i>Reliability</i>)	PT Sinar Jaya Megah Langgeng konsisten	5	15	30
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Karyawan PT Sinar Jaya Megah Langgeng, sangat cepat merespon keluhan pelanggan	14	16	30

Indikator	Pertanyaan	Setuju	Tidak Setuju	Jumlah Responden
Jaminan (<i>Assurance</i>)	PT Sinar Jaya Megah Langgeng, memberikan Jaminan kenyamanan	1	23	30
Empati (<i>Empathy</i>)	PT Sinar Jaya Megah Langgeng, memberikan perhatian kepada penumpang lansia	7	10	30
Berwujud (<i>Tangibles</i>)	Armada Bis PT Sinar Jaya Megah Langgeng, memiliki fasilitas yang lengkap, seperti, AC, tempat duduk yang nyaman	10	7	30

Sumber : Pra survey, 2023

Berdasarkan tabel diatas hasil pengolahan Pra Survey Kualitas Pelayanan sebanyak 30 responden terlihat responden tidak setuju mengenai kualitas layanan. Pada indikator keandalan sebanyak 15 pelanggan menyatakan tidak setuju, demikian juga di indikator jaminan 23 responden menyatakan tidak setuju.

Selain kualitas pelayanan faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah harga. Harga memainkan peran strategik dalam pemasaran. Bila harga terlalu mahal, maka produk bersangkutan tidak terjangkau oleh pasar sasaran tertentu. Sebaliknya jika harga terlampaui murah, perusahaan sulit mendapatkan laba atau sebagian konsumen mempersepsikan kualitasnya buruk, Tjiptono, (2015;54). Banyak cara yang bisa dicapai oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen, misalnya dengan memperhatikan faktor harga. Pada

umumnya, konsumen cenderung akan memilih perusahaan yang menawarkan produknya dengan harga yang relatif murah .

Berikut hasil pra survey terhadap 30 orang konsumen pelanggan PT Sinar Jaya Megah Langgeng :

Tabel 2

Hasil Pra Survey Harga

Indikator	Pertanyaan	Pilihan Responden					Jumlah Responden	Rata Rata
		SS	S	N	TS	STS		
Keterjangkauan Harga	Harga tiket PT Sinar Jaya Megah Langgeng terjangkau oleh pelanggan	5	5	5	10	5	30	4,33
Kesesuaian harga dengan kualitas produk	Harga tiket PT Sinar Jaya Megah Langgeng sesuai dengan harapan saya	10	0	0	10	5	30	3,40
Daya saing Harga	Harga tiket PT Sinar Jaya Megah Langgeng lebih murah dibandingkan perusahaan lain	2	4	0	24	0	30	2,50
Kesesuaian harga dengan manfaat	Harga tiket PT Sinar Jaya Megah Langgeng sesuai dengan manfaat yang dirasakan	7	4	0	10	9	30	2.66
		Rata-Rata						3.29

Sumber : Pra survey, 2023

Berdasarkan tabel diatas hasil pengolahan Pra Survey Kualitas Pelayanan sebanyak 30 responden terlihat responden tidak setuju mengenai harga di PT Sinar Jaya Megah Langgeng. Pada indikator daya saing harga,

sebanyak 24 pelanggan menyatakan tidak setuju, demikian juga di indikator Keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan manfaat 10 responden menyatakan tidak setuju.

Hasil pra survey yang Peneliti lakukan kepada 30 pengguna jasa PT Sinar Jaya Megah Langgeng, mengenai kepuasan pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3
Hasil Pra Survey Kepuasan Pelanggan

Indikator	Pertanyaan	Pilihan Responden					Jumlah Responden	Rata Rata
		SS	S	N	TS	STS		
Proses peningkatan kualitas pelayanan dan rasa senang	Layanan PT Sinar Jaya Megah Langgeng sangat baik	9	2	0	12	7	30	4,33
Proses manajemen sediaan	Karyawab PT Sinar Jaya Megah Langgeng sangat ramah	6	8	0	12	4	30	3,40
Proses pemesanan sampai dengan pembayaran	Pemesanan tiket di PT Sinar Jaya Megah Langgeng sangat cepat	5	4	1	20	0	30	2,50
Proses pelayanan kepada konsumen	PT Sinar Jaya Megah Langgeng selalu merespon keluhan pelanggan	3	5	0	14	8	30	2,66
		Rata-Rata						3,29

Sumber : Pra survey, 2023

Berdasarkan tabel diatas hasil pengolahan Pra Survey Kualitas Pelayanan sebanyak 30 responden terlihat responden kurang puas dengan PT Sinar Jaya Megah Langgeng. Pada indikator Proses pemesanan sampai dengan

pembayaran, sebanyak 20 pelanggan menyatakan tidak setuju, demikian juga di indikator Proses pelayanan kepada konsumen, 20 pelanggan menyatakan tidak setuju.

Berdasarkan uraian dari permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul.” PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TIKET BUS BANDARA SOEKARNO - HATTA DI KOTA JAKARTA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS SINARJAYA MEGAH LANGGENG”

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah berdasarkan observasi yang telah diuraikan diatas, penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Terjadi penurunan penumpang
2. Banyak keluhan konsumen tentang pelayanan PT Sinar Jaya Megah Langgeng
3. Karyawan PT Sinar Jaya Megah Langgeng kurang cepat mengatasi keluhan pelanggan.
4. PT Sinar Jaya Megah Langgeng dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan tidak konsisten.
5. Harga yang ditawarkan pada konsumen tidak sesuai dengan kualitas jasa yang ditawarkan.
6. Harga PT Sinar Jaya Megah Langgeng, lebih mahal dibandingkan kompetitor sejenis.
7. PT Sinar Jaya Megah Langgeng lambat dalam proses pemesanan tiket.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka dalam penelitian ini, masalah penelitian dibatasi pada Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Sinarjaya Megah Langgeng ?
2. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Sinarjaya Megah Langgeng. ?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Sinarjaya Megah Langgeng ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Sinarjaya Megah Langgeng
2. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Sinarjaya Megah Langgeng.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Sinarjaya Megah Langgeng.

F. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya, khususnya dalam bidang pemasaran. Manfaat dari penelitian ini juga untuk menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai adanya Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dan dapat membandingkan antara pengetahuan dengan praktek yang terjadi di lapangan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi

Sebagai evaluasi bagian pemasaran pada PT Sinar Jaya Megah Langgeng untuk meningkatkan pemasaran dan diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan atau masukan kepada perusahaan dalam mengelola pemasaran.

b. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang pemasaran

c. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai acuan dan bahan pembelajaran bagi penelitian selanjutnya dengan pembahasan yang sama.

G. Sistematika Penulisan

Penulisan ini terdiri dari 3 (tiga) bab dan terbagi menjadi beberapa sub bab, diantaranya adalah sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini merupakan bab awal dalam penulisan penelitian yang terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Bab ini merupakan penggambaran mengenai teori-teori yang relevan terhadap penelitian sehingga dapat dijadikan referensi dalam perumusan hipotesis. Adapun didalam bab ini terdapat teori mengenai variabel Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.

BAB III : Metodologi Penelitian

Bab ini menunjukkan tentang apa saja metode yang digunakan terhadap penelitian yang terdiri atas metode/jenis penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Menerangkan tentang isi dari penelitian mengenai Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

Menerangkan hasil kesimpulan dari pembahasan dan memberikan saran bagi perusahaan