

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangan ekonomi yang sekarang ini cukup meningkat, serta dari segi persaingannya pun sangat ketat dan sangat tinggi, hal ini membuat beberapa perusahaan berlomba – lomba untuk menjadi yang terbaik, serta dapat bisa meningkatkan pendapatan yang telah di rencanakan sebelumnya. Hal ini membuat para pelaku usaha khususnya dalam bidang jasa transportasi antar kota antar provinsi tersebut, harus mempertimbangkan segala sesuatu yang dapat mempengaruhi jalannya suatu perusahaan, sebagaimana bentuk untuk mempertahankan perusahaan agar tetap eksis di persaingan yang tinggi antar perusahaan.

Transportasi merupakan suatu bagian terpenting dalam kehidupan manusia maupun pada roda perekonomian yang ada pada suatu negara, dilihat dari fungsinya transportasi adalah suatu jenis benda yang dapat membantu manusia untuk mempermudah dalam kegiatan atau aktivitas sehari – hari. Dari segi peran transportasi ini sangatlah besar sekali bagi kelangsungan hidup manusia, dan juga roda perekonomian yang ada pada suatu negara, sehingga menyebabkan munculnya suatu usaha di bidang jasa transportasi yang saat ini dalam persaingannya cukup meningkat. hal ini membuat para pelaku usaha berfikir keras agar perusahaannya yang di

kelola dapat bisa bertahan dan juga tetap eksis dalam persaingan antar perusahaan, sehingga dapat bisa mencapai tujuan yang di harapkan.

Pada dasarnya untuk menjalankan suatu perusahaan dalam bidang jasa, khususnya transportasi maka para pelaku usaha harus mempertimbangkan hal – hal yang menyangkut kepuasan para konsumen (*pelanggan*), sebab kepuasan konsumen inilah masalah terpenting bagi perusahaan jasa agar dapat bisa menarik perhatian konsumen untuk menggunakan jasa transportasi yang telah di tawarkan kepada konsumen sebelumnya, masalah tersebut diantaranya adalah meliputi kualitas pelayanan, fasilitas, harga dll. di dalam pengertian menurut para ahli menyatakan bahwa “ kepuasan konsumen yakni sebagai keseluruhan sikap yang di tunjukkan oleh konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya “.

Dalam pernyataan di atas menunjukkan ada faktor – faktor yang dapat menjadi pembentuk dari sebuah kepuasan dari konsumen, dalam penelitian ini adalah yang utamanya menyangkut pada citra merek (*Brand Image*) dari sebuah barang atau jasa yang telah di keluarkan oleh perusahaan tersebut, dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya dari citra merek mengenai kepuasan konsumen yang ingin menggunakan barang atau jasa yang akan di gunakan, serta penyediaan layanan yang baik dan memadai dan juga karyawan harus tanggap dan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan karyawan tanggap pada keluhan yang berbentuk komplain dari konsumen (*pelanggan*).

P.O Shantika merupakan salah satu perusahaan jasa transportasi yang sudah berdiri sejak pada tahun 2003, dan sampai saat ini rute yang di keluarkan oleh P.O Shantika semakin beragam yaitu dari antar kota dalam provinsi, sampai antar kota antar provinsi. serta dengan di dukung jenis dan rangka karoseri terbaru tersebut, maka pada P.O Shantika berusaha memberikan yang terbaik untuk melayani para pelanggan sehingga para pelanggan tersebut akan merasa lebih puas saat menggunakan layanan jasa transportasi yang telah di tawarkan.

Berikut rute atau jurusan armada dari P.O Shantika Jepara sebagai berikut :

Tabel 1.1
Kode bus dan jurusan P.O New Shantika Jepara

No	Kode Bus	Trayek / Jurusan
1	PG (1,2,3)	Pulo Gadung
2	2	Cileduk – Lebak Bulus
3	2B	Lebak Bulus – Buluk Kapal
4	2C	Parung – Muncul – Lebak Bulus – Cikarang
5	2D	Pondok Cabe – Jati Asih
6	2E	Parung – Ciputat – Lebak Bulus
7	3A	Ciawi – Cibinong - Pal
8	3B	Bubulak – Pal – Pasar Induk
9	5	Poris – Kali Deres
10	5B	Merak – Serang – Cilegon - Bsd
11	5C	Rawa Buaya – Cengkareng – Pluit – Jembatan 2 – Jembatan 5 - Grogol
12	6	Pasar Kamis – Bitung – Bsd (Pagi)
13	7	Gunung Putri – Cibinong – Pal – Kampung Rambutan - Cikarang
14	8	Mangga Besar (Lokasari) - Rawamangun
15	8B	Kalideres – Kapuk Grogol
16	9	Jembatan 2 – Rawamangun
17	10	Bandung (Cicaheum) – Cimahi – Pasar Antri
18	20	Lebak Bulus – Bulak Kapal

Sumber : *littlebismaania.Blogspot.com 2016*

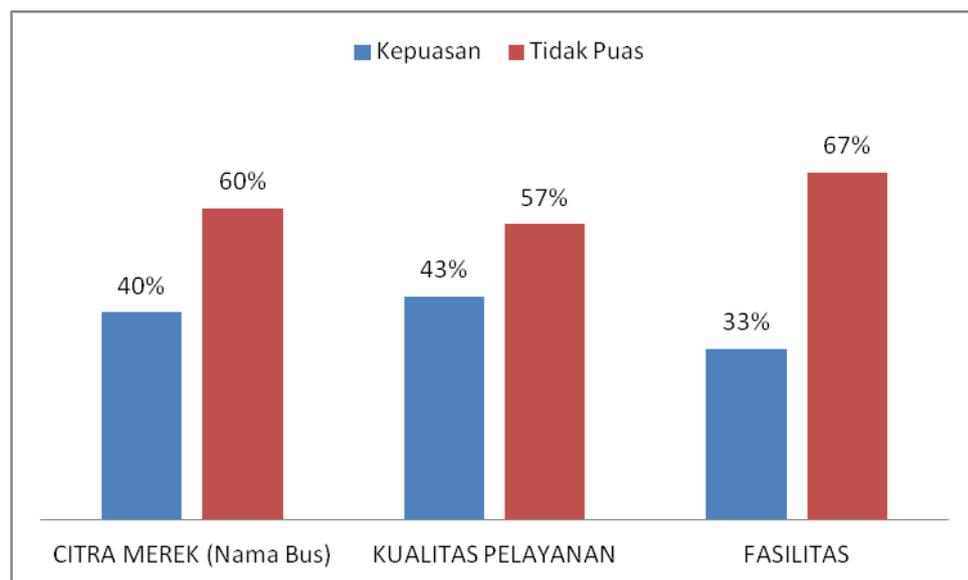
Pada dasarnya dalam peningkatan mutu dan kualitas pelayanan dan sarana prasarana atau fasilitas yang ada di setiap armada dari P.O Shantika tersebut, maka pihak pengelola harus memperhatikan segala sesuatu yang menyangkut kenyamanan para penumpang, seperti pada tempat pelayanan pembelian tiket bus yang memadai, mudah di jangkau oleh para calon penumpang, serta kelayakan bus harus di perhatikan sebagaimana bentuk dari keselamatan para penumpang, serta pada fasilitas pada armada bus harus di maksimalkan sebaik mungkin seperti contohnya AC, tempat pengisian daya baterai (Charger), toilet, dll. dengan tujuan untuk memberi kenyamanan para penumpang pada saat melakukan perjalanan ke daerah asal atau ke kota besar yang akan di tuju oleh para penumpang tersebut.

Berdasarkan dari pengamatan yang telah di lakukan oleh penulis secara keseluruhan, yakni terdapat kekurangan pada bus shantika meliputi sistem pada pelayanan pada pembelian tiket bus masih kurang memadai, seperti misalnya pada proses pembelian tiket bus masih banyak memesan tiket bus melalui para agen tiket yang lokasinya di ada di komplek pertokoan yang berlokasinya di pinggir jalan raya, secara kelebihannya dekat dengan keramaian dan juga mudah dalam proses keberangkatan para penumpang, tetapi secara dampaknya dapat mengganggu transportasi lain yang akan lewat ketika bus tersebut berhenti di bahu jalan yang akan mengangkut para penumpang sehingga dapat menimbulkan kemacetan yang panjang, serta dapat mengganggu kegiatan kendaraan yang lainnya, serta membuat para calon penumpang di terminal menunggu beberapa jam pada saat akan melakukan

perjalanan. Selanjutnya adalah para pengelola harus memperhatikan mengenai masalah kelayakan bus, fasilitas bus dan juga memperhatikan para sopir bus masih mengoperasikan bus secara ugal – ugalan, hal ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan para penumpang dalam penggunaan moda transportasi yang di naikinya, sehingga munculnya persepsi yang tidak baik yang di lontarkan oleh para penumpang yang tidak puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh perusahaan jasa transportasi yang bersangkutan.

Pada umumnya sebuah transportasi yang sifatnya di gunakan secara massal tersebut, harus mengikuti peraturan yang berlaku yang di buat oleh pemerintah khususnya pada kebijakan kementrian dinas perhubungan setempat, dalam peraturan yang di buat oleh dinas perhubungan tersebut maka, pada setiap kendaraan yang khususnya kendaraan beroda empat harus mengikuti uji kelayakan kendaraan atau yang di sebut dengan istilah (KIR), sebagaimana bentuk untuk mengurangi peristiwa kecelakaan lalulintas dan juga mengurangi korban dari peristiwa tersebut baik dari korban luka – luka dan korban yang sudah meninggal. Dalam peristiwa tersebut se'enggaknya pada pengelola perusaha'an otobus harus memperhatikan kondisi fisik armada bus, baik dari kondisi interior bus, body bus, rangka bus, mesin, dan juga perlengkapan lainnya seperti halnya pada rem, lampu dll. semua harus di perhatikan oleh para pengelola dari perusahaan otobus, sebagaimana untuk menjamin kenyamanan dan keselamatan para penumpang, jika hal tersebut di perhatikan dengan serius serta di perbaiki yang sudah tidak layak tersebut, maka akan dapat peningkatan jumlah penumpang di suatu esok hari.

Berdasarkan hasil survei pada 30 responden dapat di peroleh informasi mengenai ketidak kepuasan konsumen terhadap citra merek, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap Bus P.O New Shantika Jepara. Beberapa konsumen yang tidak puas tersebut dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



Sumber : Hasil survei 2018

Gambar 1.2

Grafik hasil survei terhadap Kepuasan Konsumen Bus P.O New Shantika Jepara

Berdasarkan pada **Tabel 1.2** menunjukkan hasil survei pada tiga variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Jika kita melihat pada grafik di atas menunjukkan bahwa variabel citra merek, konsumen memberikan jawaban tidak puas sebesar 60% dan puas sebesar 40%. Hal tersebut di karenakan ada berbagai pertimbangan yang menyebabkan konsumen tersebut kurang puas. Alasannya adalah yang paling utama yaitu citra yang di berikan oleh perusaha'an bus P.O New Shantika Jepara. sama

seperti pada jasa angkutan lainnya. Seperti misal asap kendaraan yang dapat menyebabkan polusi udara serta dapat mengakibatkan gangguan pernafasan.

Selanjutnya yaitu variabel kualitas pelayanan terdapat jawaban responden yang menjawab tidak puas sebesar 57% dan responden menjawab puas sebesar 40%. hal ini di sebabkan karena para konsumen atau pelanggan yang mengeluhkan keterlambatan waktu bus datang yang tidak sesuai dengan jam keberangkatan yang telah di jadwalkan sebelumnya. Variabel terakhir yakni variabel fasilitas dengan tingkat perolehan persentase paling tinggi yaitu sebesar 67% responden menjawab tidak puas dan 33% responden menjawab puas. Hal tersebut di karenakan fasilitas yang di keluarkan oleh pihak jasa transportasi tersebut masih jauh dari harapan konsumen seperti pada perlengkapan contohnya pada toilet atau kamar kecil yang kurang di bersihkan sehingga dapat menyebabkan bau yang tidak sedap, serta tingkat kelayakan bus harus di perhatikan lantaran sebagaimana bentuk dari keselamatan dan kenyamanan para pelanggan agar selamat sampai tujuan.

Berdasarkan proses pemilihan objek dalam penelitian adalah bahwa pada situs www.kaskus.co.id , terdapat 10 (sepuluh) bus malam terbaik di indonesia yang di antaranya adalah termasuk Bus P.O New Shantika yang posisinya masuk di peringkat 4 (empat) besar dari sepuluh bus malam yang lain. Oleh karena itu peneliti memilih Bus P.O New Shantika di karenakan perusaha'an tersebut sudah di kenal banyak orang, serta perusaha'an tersebut memiliki beberapa armada yang berseri terbaru sehingga peneliti

ingin mengetahui seberapa besar puaskah konsumen dalam menggunakan jasa transportasi yang di percayai oleh konsumen itu sendiri. Selanjutnya adalah alasan dari pemilihan variabel yaitu *“Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen”*, di dalam penelitian ini di karenakan ketiga variabel tersebut belum ada yang meneliti mengenai tentang variabel tersebut.

Berdasarkan keterkaitan antara citra merek, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen diantaranya seperti halnya yang telah di lakukan oleh Driyan Tumvila (2011) *“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Bus Harapan Jaya di Tulungagung”*. mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Bus Harapan Jaya. Kemudian penelitian yang di lakukan oleh Dewa Ayu, I Wayan dkk (2017) *“Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan dalam memilih Taksi Blue Bird di Bali”*. mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dalam memilih Taxi Blue bird di bali.

Penelitian secara hasilnya kontradiktif keterkaitan antara citra merek, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Seperti halnya yang di lakukan oleh Cony Shondakh (2014) dalam penelitiannya *“Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan”*, menyatakan bahwa variabel Citra Merek berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan. Selanjutnya penelitian yang di

lakukan oleh Fony Pangandaheng (2015) dalam penelitiannya yang berjudul “Kualitas Pelayanan dan Citra Perusaha’an Terhadap Kepuasan Pelanggan PT..Hadji Kalla Palu, menyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.Hadji Kalla Palu. Sedangkan penelitian yang di lakukan oleh Aprilia Rintan, Untung.s, dan Retno (2016) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen PT.Rosalia Indah menyatakan bahwa variabel Fasilitas berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen PT.Rosalia Indah Transport.

Sehingga dapat di tarik kesimpulan dalam penelitian tersebut bahwa berdasarkan hasil penelitian terdahulu menunjukkan tidak konsistennya dalam penelitian yang sudah di teliti. Sehingga dalam penelitian ini saya ingin menguji kembali variabel tersebut dan beberapa variabel lain seperti

“Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Bus P.O New Shantika Jepara”.

1.2. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam ruang lingkup penelitian ini di batasi lokasinya hanya pada P.O Shantika Jepara.

1.3. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka pada rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruhnya citra merek (*Brand Image*) terhadap kepuasan konsumen pada Bus P.O Shantika Jepara ?
2. Seberapa besar pengaruhnya dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Bus P.O Shantika Jepara ?
3. Seberapa besar pengaruhnya dari fasilitas yang ada di setiap armada bus terhadap kepuasan konsumen Bus P.O Shantika Jepara ?

1.4. Batasan Masalah Penelitian

Pada uraian latar belakang diatas tersebt, maka penulis dapat menentukan batasan – batasan penelitian antara lain :

1. Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif.
2. Penelitian ini di batasi pada pengaruh citra merek, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Bus P.O Shantika Jepara.
3. Lokasi penelitian ini di batasi hanya pada P.O New Shantika Jepara.
4. Penelitian ini di batasi pada subjek penelitian yaitu para penumpang Bus P.O New Shantika Jepara.

1.5. Tujuan Penelitian.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui pengaruh citra merek (*Brand Image*) terhadap kepuasan konsumen Bus P.O Shantika Jepara.

2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Bus P.O Shantika Jepara.
3. Mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen Bus P.O Shantika Jepara.

1.6. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

1. Bagi dunia akademis

Pada penelitian ini di harapkan dapat di jadikan sebagai wadah ilmu pengetahuan bagi para mahasiswa di masa yang akan datang.

2. Manfaat teoritis.

Memberikan wacana kajian dalam pengembangan teori dan keilmuan khususnya yang berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

a. Manfaat praktis.

1. Bagi perusahaan.

Hasil penelitian ini dapat di jadikan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan pengambilan keputusan perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen.

2. Bagi konsumen/Pengguna Jasa

Memberikan wacana mengenai kepuasan yang dapat di peroleh konsumen dari berbagai hal yang termasuk di dalamnya berkaitan

dengan upaya memaksimalkan kepuasan konsumen pada pelayanan yang ada pada P.O Shantika Jepara.

3. Bagi Peneliti

Untuk menerapkan teori – teori yang di peroleh di bangku kuliah pada kondisi yang ada pada suatu perusahaan.

1.7. Sistematika Penulisan

Pada dasarnya dalam sistematika penulisan pada penelitian ini, bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang di lakukan. Maka daripada itu di susunlah suatu sistematika penulisan yang berisi mengenai tentang informasi materi – materi serta hal yang di bahas pada tiap – tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian adalah sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Pada bab ini dapat di jelaskan mengenai latar belakang masalah, ruang lingkup penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitia.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Pada bab ini dapat di jelaskan mengenai landasan teori yang di gunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, meliputi penelitian terdahulu, kerangka pemikiran teoritis, dan Hipotesis.

Bab III : Metode Penelitian

Pada bab ini di jelaskan mengenai cara penentuan sampel pada penelitian, definisi operasional variabel, serta metode analisis data yang di pakai dalam penelitian.

Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini di uraikan tentang deskriptif objek penelitian, analisis data, dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

Bab V : Penutup

Pada bab terakhir merupakan kesimpulan yang di peroleh dari seluruh penelitian dan juga saran – saran yang di komerendasikan oleh peneliti kepada perusahaan.