

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan di dunia bisnis bukan saja terjadi di bidang perumahan, ekspor, ritel dan pariwisata. Namun juga terjadi dan dapat dirasakan di bidang transportasi juga yaitu transportasi darat misalnya adalah bus. Jasa transportasi bus memiliki peranan penting juga dalam keberlangsungan kegiatan manusia, sebab jasa transportasi ini seseorang dapat berpergian dari satu daerah ke daerah lainnya atau dari satu provinsi ke provinsi lainnya.

Saat ini kita tahu bahwa banyak bus yang beroperasi dari beberapa aspek kepemilikan. Contohnya saja seperti jasa transportasi bus yang dimiliki oleh Negara yang biasanya disebut Badan Usaha Milik Negara (BUMN) ataupun juga Badan Usaha Milik Swasta (BUMS). Saat ini banyak juga bermunculan Perusahaan Outobus (PO) yang mengubah diri mereka ke bentuk Personal Terbatas (PT) ataupun Commanditaire Vennootschap (CV) dan juga perusahaan transportasi tidak hanya berfokus pada pelayanan jasa transportasi darat saja sudah banyak perusahaan transportasi mengembangkan sayapnya kebidang usaha lainnya misalnya jasa penitipan paket baik domestik ataupun jasa travel.

Harga merupakan nilai atau uang yang diberikan oleh pelanggan sebagai imbalan atas penawaran tertentu yang berfungsi untuk memuaskan rasa kebutuhan dan keinginan para pelanggan. Dari harga yang telah ditetapkan para pelanggan pun bisa merasakan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mereka

Dan harga yang ditetapkan oleh CV.Makmur dapat dijangkau oleh para penumpang/pelanggannya.

Kualitas pelayanan adalah landasan utama buat mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika bisa menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan para pelanggan karena suatu kualitas produk serta kinerja yang baik akan sangat berpengaruh untuk menaikkan kepuasan dari pelanggan.

Dalam pelayanan yang diberikan CV. Makmur kepada penumpang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Yaitu dimana saat para penumpang sebelum berangkat dari terminal menuju tujuan para kru dari Cv.Makmur memberikan kepada penumpang sebuah kotak yang berisikan satu buah minuman dan satu buah roti sebelum mobil berangkat menuju tujuan. Dan didalam bus disediakan di setiap kursinya satu buah selimut untuk para penumpang.

Dan didalam bus disediakan *hammer safety* / palu pemecah kaca yang berwarna orange di dalam bus didekat dinding yang fungsinya disaat terjadi kecelakaan dan pintu bus tidak bisa dibuka, para penumpang dapat memecahkan kaca menggunakan *hammer safety* yang sudah disediakan pihak dari CV.Makmur

Kepuasan secara umum merupakan suatu tanggapan perilaku konsumen berupa evaluasi untuk membeli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibanding dengan harapan konsumen. Kepuasan konsumen ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri.

Tabel 1.1 Daftar Tabel Jumlah Penumpang Tahun 2023 di CV.Makmur Terminal Tuah Tualang

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	848
2	Februari	559
3	Maret	622
4	April	572
5	Mei	584
	Total keseluruhan	3185

Sumber: Pengelola tiket bus CV.Makmur di Terminal Tuah Tualang Juni 2023

Berdasarkan dari tabel 1.1 merupakan daftar table jumlah penumpang tahun 2023 di CV. Makmur Terminal Tuah Tualang adapun datanya sebagai berikut:

1. Total Jumlah penumpang keseluruhan pada bulan Januari di tahun 2023 sebanyak 848 Penumpang yang berangkat dari Terminal Tuah Tualang
2. Total Jumlah penumpang keseluruhan pada bulan Februari di tahun 2023 sebanyak 559 Penumpang yang berangkat dari Terminal Tuah Tualang
3. Total Jumlah penumpang keseluruhan pada bulan Maret di tahun 2023 sebanyak 622 Penumpang yang berangkat dari Terminal Tuah Tualang
4. Total Jumlah penumpang keseluruhan pada bulan April di tahun 2023 sebanyak 572 Penumpang yang berangkat dari Terminal Tuah Tualang
5. Total Jumlah penumpang keseluruhan pada bulan Mei di tahun 2023 sebanyak 584 Penumpang yang berangkat dari Terminal Tuah Tualang

Menurut (Philip Kotler dan Kevin Lane Keller dalam Meithiana Indrasari, 2019:82) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Tabel 1.2 Daftar Perbandingan Harga Bus di Terminal Tuah Tualang Perawang

NO	Nama Bus	Rute	Jenis Kelas Bus	Harga
1	CV.Makmur	Perawang-Medan / Medan – Perawang	Non AC Toilet	RP.210.000
2	CV.Makmur	Pangkalan Kerinci-Perawang Medan/ Medan – Perawang – Pangkalan Kerinci	AC Toilet Lux	Rp. 235.000
3.	A.L.S	Medan-Perawang – Pangkalan Kerinci/ Pangkalan Kerinci-Perawang-Medan	Non AC Toilet	Rp.180.000
4.	PT. Bintang Utara	Medan-Perawang – Pangkalan Kerinci/ Pangkalan Kerinci-Perawang-Medan	Non AC Toilet	Rp. 190.000
5	PT. Bintang Utara	Medan-Perawang – Pangkalan Kerinci/ Pangkalan Kerinci-Perawang-Medan	AC Toilet Lux	Rp. 235.000

Sumber: <https://ticbus.com>. Januari 2023 Tiket Bus

Berdasarkan Tabel 1.2 merupakan daftar perbandingan harga bus di terminal Tuah Tualang Perawang Kabupaten Siak. Adapun rute bus yang ada adalah sebagai berikut:

1. Rute bus CV. Makmur dari Perawang-Medan/ Medan-Perawang dengan jenis kelas bus Non AC Toilet dengan harga yang ditetapkan saat pembelian tiket adalah Rp. 210.000.
2. Rute bus CV.Makmur dari Pangkalan Kerinci-Perawang-Medan/ Medan-Perawang –Pangkalan Kerinci dengan jenis kelas AC Toilet Lux dengan harga yang ditetapkan saat pembelian tiket Rp. 235.000
3. Rute bus PT.A.L.S dari Pangkalan Kerinci-Perawang-Medan/ Medan-Perawang –Pangkalan Kerinci dengan jenis kelas Non AC Toilet dengan harga yang ditetapkan saat pembelian tiket Rp. 180.000

4. Rute bus PT.Bintang Utara dari Pangkalan Kerinci-Perawang-Medan/ Medan-Perawang –Pangkalan Kerinci dengan jenis kelas Non AC Toilet dengan harga yang ditetapkan saat pembelian tiket Rp. 190.000
5. Rute bus PT. Bintang Utara dari Pangkalan Kerinci-Perawang-Medan/ Medan-Perawang –Pangkalan Kerinci dengan jenis kelas AC Toilet Lux dengan harga yang ditetapkan saat pembelian tiket Rp. 235.000

Tabel 1.3 Hasil Pra-Survei di Terminal Tuah Tualang Perawang

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah Responden
		Ya	Tidak	
1.	Apakah kualitas pelayanan didalam Bus yang diberikan oleh kru CV. Makmur sangat ramah?	5	10	15
2.	Apakah pelayanan yang ramah diberikan oleh petugas saat pembelian tiket di loket CV. Makmur?	6	9	15
3.	Apakah harga yang ditetapkan oleh CV. Makmur sesuai dengan kemampuan saudara?	5	10	15
4.	Apakah menurut saudara harga yang ditetapkan oleh CV. Makmur terjangkau oleh masyarakat lainnya?	6	9	15
5.	Apakah anda puas akan pelayanan yang diberikan oleh kru dari pihak CV. Makmur?	4	11	15
6.	Apakah anda puas dengan harga yang ditetapkan oleh CV. Makmur tersebut?	5	10	15

Sumber: Hasil pembagian Kuesioner Pra-Survei kepada pelanggan oleh penulis

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas maka hasil pra survei yang dilakukan penilaian dengan metode pembagian kuesioner kepada responden yang menggunakan jasa transportasi Bus CV. Makmur Terminal Tuah Tualang. Dari data di atas, 5 Responden memberikan tanggapan baik di pertanyaan Apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh crew CV. Makmur sangat ramah. 6 responden setuju jikalau pelayanan yang ramah diberikan oleh petugas saat pembelian tiket di loket CV. Makmur. 5 responden setuju jikalau harga yang ditetapkan sesuai dengan

kemampuan responden. 6 responden setuju jikalau harga yang ditetapkan terjangkau oleh masyarakat lainnya. 4 responden setuju jikalau responden puas akan pelayanan yang diberikan oleh para crew CV. Makmur. dan 5 orang setuju jikalau responden puas akan harga yang ditetapkan oleh CV. Makmur.

Berdasarkan penelitian lebih lanjut setelah pembagian kuesioner kepada pelanggan/konsumen. Penulis juga melakukan wawancara kepada beberapa orang yang sudah pernah menggunakan jasa transportasi bus CV. Makmur tersebut. Disaat penulis menanyakan kepada orang yang sudah pernah melakukan perjalanan menggunakan jasa transportasi bus CV. Makmur mereka menyatakan bahwa:

Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis mengambil judul “PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI BUS CV. MAKMUR (Studi Kasus Pada Pelanggan CV. Makmur di Terminal Buah Tualang Kabupaten Siak)”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi Bus CV. Makmur Terminal Buah Tualang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap pelanggan transportasi Bus CV. Makmur Terminal Buah Tualang?
3. Bagaimana pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap pelanggan transportasi Bus CV. Makmur Terminal Buah Tualang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang hendak dicapai dalam penellitian ini adalah agar mengerti dan mengetahui lebih spesifik mengenai pengaruh harga, kualitas pelayanan yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan dari pengguna jasa transportasi Bus CV. Makmur Terminal Tuah Tualang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dari pengguna jasa transportasi Bus CV. Makmur Terminal Tuah Tualang.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan secara positif dan signifikan pelanggan dari pengguna jasa transportasi Bus CV. Makmur Terminal Tuah Tualang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan oleh perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

2. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini penulias dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang kepuasan pelanggan CV. Makmur dan sebagai syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar S1-Manajemen.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Hasi dari penelitian ini diharapkan dapat membantu dan menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya.