

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan industri saat ini membawa pengaruh besar bagi kehidupan manusia terutama dunia usaha sekarang ini. Banyaknya usaha baru bermunculan, baik usaha besar maupun usaha kecil berdampak pada persaingan yang ketat antar perusahaan baik yang sejenis maupun yang tidak sejenis. Ini dirasakan sebagai suatu tanggung jawab besar sekaligus tantangan bagi pelaku bisnis. Pelaku bisnis diharuskan mampu menarik perhatian khalayak banyak untuk mendapatkan hasil yang maksimal dari usahanya, oleh karena itu pemasaran merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan dalam menghadapi persaingan global saat ini.

Dijaman era global saat ini yang berkaitan dengan manusia disetiap kali akan mengalami suatu perubahan, baik dalam hal bidang politik, sosial, budaya dan ekonomi didalam pengaruh popularitas dalam menjalankan bisnisnya. Dalam hal semacam ini maka timbullah suatu persaingan dalam berbisnis, maka setiap perusahaan berlomba-lomba ingin berhasil dalam menjalankan bisnisnya.

Begitu juga dengan usaha dibidang transportasi sudah terlalu banyak beroperasi, misalnya transportasi laut adalah kapal, transportasi udara adalah pesawat terbang, dan sebagainya. Dalam hal ini usaha dibidang transportasi daratlah digunakan oleh masyarakat yaitu : Bus,

kereta api, mobil taksi, angkutan kota dan ojek. Dalam hal ini karena alat transportasi darat lebih mudah di dapatkan dan diakses, terutama alat transportasi bus. Bus ini sendiri memiliki bayak varian/jenis berdasarkan trayek seperti : bus pariwisata, bus antar kota dalam propensi dan bus antar kota antar provinsi.

Perusahaan otobus (Po.) Delima Sri Gemilang adalah salah satu perusahaan bus lokal yang yang melayani jasa trayek antar kota dan antar provinsi. Adapun armada ini yang melayani dan memiliki ijin melayani trayek Kabupaten Ponorogo- Kabupaten Indragiri Hilirkarna trayek jalur ini ramaikan digunakan masyarakat ponorogo untuk merantau ke kabupaten Indragiri hilir begitupun sebaliknya pelajar Kabupaten Indragiri hilir banyak study di kabupaten Ponorogo, membuat perusahaan jasa transportasi bus PO. Delima Sri Gemilang tertarik pada jalur tersebut. Ini terbukti dengan masuknya beberapa perusahaan bus dari daerah luar Ponorogo yang membeli trayek tersebut seperti : bus damri, dan Trevel Pesona.

Dalam hal ini terdapat berbagai macam bus antar kota antar provinsi yang paling primadona dari segi jasa angkutan jasa transportasi bus yang selama ini ada disebabkan terlalu begitu banyak pilihan dan jenis yang sering kita jumpai saat ini. Hampir di setiap daerah terutama provinsi di Negara Indonesia melayani berbagai macam trayek antar kota antar provinsi. Contohnya di pulau jawa khususnya terdapat banyak bus antar kota antar propensi itu sendiri seperti PO. Rosalia Indah, PO. Sumber

kencono, PO. Jaya, PO. Pariwisata, PO. Delima Sri Gemilang dan lain sebagainya.

Dengan begitu banyaknya jenis atau varian jasa angkutan transportasi bus yang saat ini ada penumpang atau konsumen di hadapi dengan berbagai macam pilihan untuk menggunakan jasa transportasi bus yang sangat tepat saat digunakan untuk berpergian sesuai tujuan penumpang. Oleh karna itu setiap perusahaan Otobus itu sendiri dalam hal ini memiliki suatu cara tersendiri agar bisa menarik penumpang atau konsumen untuk menggunakan jasa transportasi bus Perusahaan Otobus tersebut, dalam hal ini banyak cara yang dapat dilakukan PO. Seperti memperbaharui armada bus sehingga terlihat lebih baru, menjaga kualitas dan fasilitas yang ditawarkan kepada penumpang sehingga dalam hal ini bisa menarik penumpang atau konsumen untuk menggunakan jasa transportasi PO. Tersebut. Kemudian memberikan kemudahan akses dalam memperoleh tiket contoh: membuka agen cabang tiket didaerah-daerah pedesaan seperti : pasar, diharapkan konsumen mudah menjangkau yang bermukim di desa yang sangat jauh dari terminal sehingga penumpang bisa memesan di agen tersebut. Cara berikutnya yaitu menetapkan harga tiket yang amat terjangkau oleh semua kalangan dan konsumen bisa mendapatkan sebuah fasilitas yang pas dan sesuai dengan kondisi yang baik, terutama yang perlu diperhatikan lagi adalah menjaga kualitas pelayanan seperti: kecakapan karyawan, sopir dan kernet bus dalam melayani penumpang diharapkan penumpang sehingga merasakan kepuasan dan merasa nyaman dalam menggunakan jasa transportasi bus

PO tersebut. Dalam hal ini terbukti berhasil menarik penumpang dan para konsumen bisa merasakan adanya kepuasan dan nyaman dalam menggunakan jasa bus PO tersebut maka akan timbul sikap loyalitas dari semua konsumen itu tersendiri, dengan hal ini konsumen akan menggunakan berulang-ulang kembali menggunakan jasa PO. tersebut.

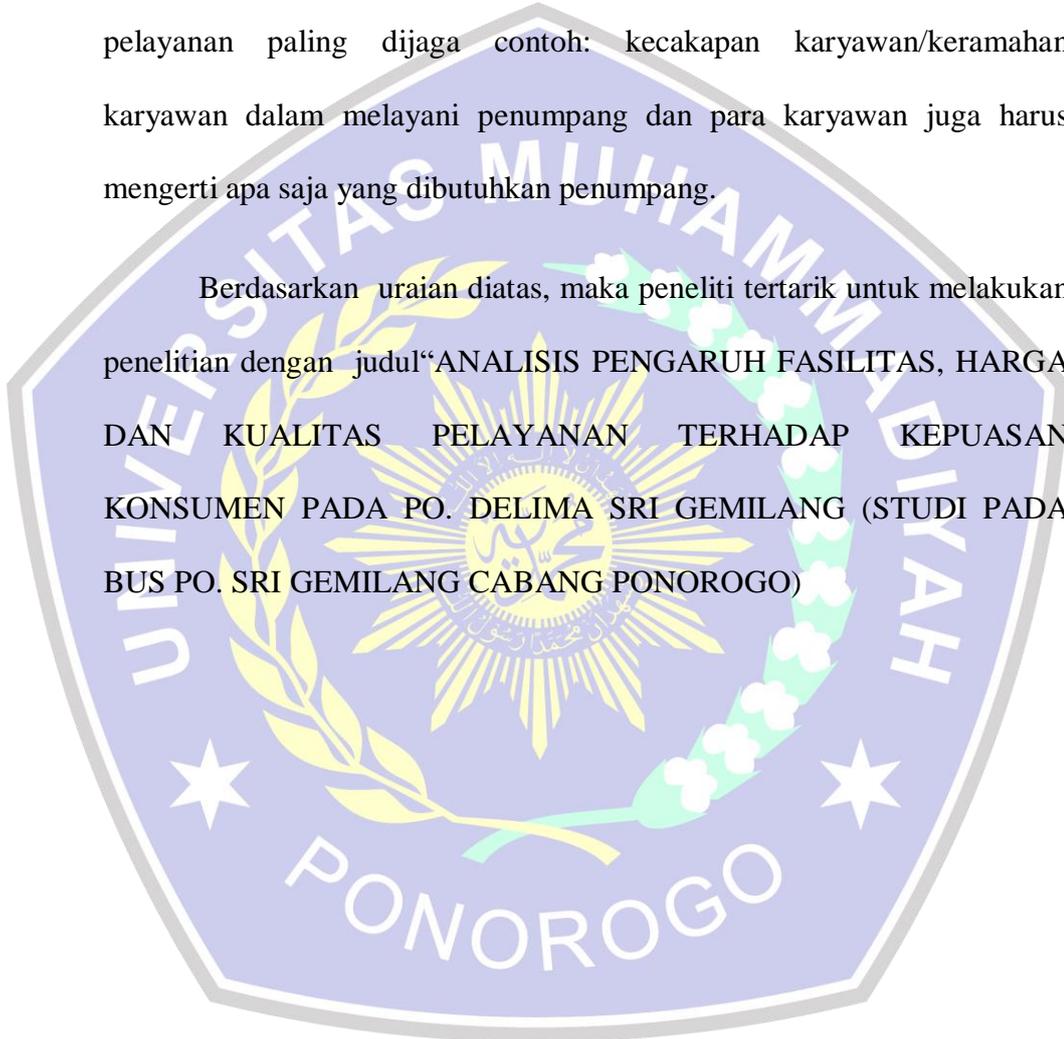
Dalam hal ini untuk menarik penumpang PO. Delima Sri Gemilang memiliki strategi tersendiri seperti meningkatkan fasilitas PO. Delima Sri Gemilang dengan meningkatkan segala fasilitas yang berada di PO..Seperti : dengan menyediakan toilet di kantor agen yang bersih dan jumlahnya cukup banyak sehingga para konsumen dapat menggunakan konsumen tersebut tanpa mengantri, kemudian bekerjasama dengan rumah makan beserta minimarket yang dapat digunakan konsumen untuk beristirahat untuk melepas lelah dan untuk makan-makan penumpang dalam melakukan perjalanan luar kota.

Dalam hal menjaga kestabilan harga tiket bus PO. Delima Sri Gemilang tetap menetapkan tarif yang sama dan menyesuaikan kondisi penumpang dan cenderung stabil. Harga tiket ini untuk bisa menggunakan jasa transportasi bus PO. Delima Sri Gemilang sangat terjangkau oleh semua kalangan yang hendak bepergian keluar kota atau halnya berpergian jauh seperti halnya trayek kabupaten Ponorogo ke kabupaten Indragiri hilir dengan harga Rp. 550.000 harga tersebut sudah sangat terjangkau melihat trayek yang lumayan jauh dan konsumen dapat memperoleh tiket tidak perlu lagi datang ke terminal. PO. Delima Sri

Gemilang saat ini sendiri telah menyediakan cabang agen dipedesaan yang mudah di jangkau.

Dalam hal kualitas pelayanan jasa bus PO. Delima Sri Gemilang selama ini berusaha berupaya memberikan pelayanan yang terbaik lagi untuk para penumpang atau konsumen, oleh karna itu kualitas dari pelayanan paling dijaga contoh: kecakapan karyawan/keramahan karyawan dalam melayani penumpang dan para karyawan juga harus mengerti apa saja yang dibutuhkan penumpang.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul“ANALISIS PENGARUH FASILITAS, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PO. DELIMA SRI GEMILANG (STUDI PADA BUS PO. SRI GEMILANG CABANG PONOROGO)



1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah Fasilitas, Berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan konsumen Pada Bus Po. Delima Sri Gemilang Cabang Ponorogo?
- b. Apakah Harga Berpengaruh Positif dan signifikan Terhadap Kepuasan konsumen Pada Bus Po. Delima Sri Gemilang Cabang Ponorogo?
- c. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan signifikan Terhadap Kepuasan konsumen Pada Po. Delima Sri Gemilang Cabang Ponorogo?
- d. Apakah Fasilitas, Harga dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan dan signifikan Terhadap Kepuasan konsumen Pada Po. Delima Sri Gemilang Cabang Ponorogo?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui apakah Fasilitas, berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen Pada Po. Delima Sri Gemilang Cabang Ponorogo.

2. Untuk mengetahui apakah Harga berpengaruh signifikan dan Positif terhadap Kepuasan konsumen Pada Po. Delima Sri Gemilang Cabang Ponorogo.
3. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen Pada Po. Delima Sri Gemilang Cabang Ponorogo.
4. Untuk mengetahui apakah Fasilitas, Harga dan Kualitas Pelayanan dapat berpengaruh Positif dan Signifikansi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Po. Delima Sri Gemilang Cabang Ponorogo.



1.3.2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar pada latar belakang dan rumusan masalah, maka hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat berbagai pihak:

1. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan referensi keustakaan dan sebagai literatur terutama tentang pembahasan “analisis pengaruh fasilitas, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Po. Delima Sri Gemilang (Studi Pada Po. Sri Gemilang Cabang Ponorogo)”

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan Fasilitas, Harga, dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Po.Delima Sri Gemilang Cabang Ponorogo.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan bukti empiris dalam bidang manajemen pemasaran khususnya tentang Pengaruh fasilitas, harga dan kualitas pelayanan. Pengertian dari empiris merupakan segala informasi yang diperoleh melalui eksperimen, penelitian atau observasi.

4. Peneliti

- Dapat membandingkan antara ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada diperusahaan.

- Memperoleh tambahan pengetahuan dan informasi setelah melakukan penelitian di Po. Delima Sri Gemilang Cabang Ponorogo.
- Sebagai wahana proses pengembangan diri dan berpikir kritis terhadap permasalahan dibidangnya.

