

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Satu diantara awal kesuksesan pembangunan daerah yakni melalui adanya fasilitas prasarana yang bisa mengangkat kemakmuran masyarakat. Kemakmuran bisa tercapai jika pemerintah memberikan fasilitas prasarana layanan yang mumpuni bagi rakyat. Satu diantaranya berbentuk fasilitas prasarana layanan transportasi. Satu diantara pelayanan transportasi yang dapat dijangkau bagi semua aspek masyarakat juga acapkali dipakai bagi rakyat pada umumnya ialah transportasi bus. Transportasi bus membutuhkan fasilitas infrastruktur penyokong yakni berbentuk terminal bus. Sesuai Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 perihal Lalu Lintas maupun Angkutan Jalan, Terminal ialah tempat berpangkal kendaraan bermotor umum yang dipakai guna mengontrol datang maupun berangkat, mengangkut maupun menurunkan orang maupun barang, juga bergantiannya jenis angkutan.

Sesuai Permenhub No PM 132 Tahun 2015, pengadaan terminal penumpang mempunyai tujuan yakni mendukung keberlangsungan pergantian orang maupun barang juga keselarasan intramoda maupun antar moda juga melaksanakan kegunaan kontrol bagi pengadaan angkutan. Angkutan umum ialah satu diantara fasilitas transportasi yang dipakai khalayak umum dengan bersamaan melalui pembayaran sejumlah uang. Penumpang adalah masyarakat yang menaiki atau menggunakan jasa angkutan.

Kabupaten Ponorogo ialah satu diantara kabupaten di Provinsi Jawa Timur yang mempunyai terminal penumpang. Terminal penumpang yang terdapat di Kabupaten Ponorogo, satu diantaranya ialah Terminal Seloaji. Terminal ini tergolong masuk ke golongan terminal Tipe A. satu diantara sebab utama saat mendukung peningkatan ekonomi di Kabupaten Ponorogo sehingga dalam pengelolaan dan penanganannya fasilitas dan pelayanan terminal haruslah baik karena berhubungan langsung dengan pengguna jasa. Terminal bus butuh mempunyai Standart Operasional layanan yang mempunyai maupun mencukupi, supaya kedepannya rakyat pemakai jasa transportasi bus bisa nyaman ada di terminal juga gampang saat mendapatkan layanan yang memadai.

Kemudian fasilitas layanan yang baik dan profesional menjadikan pengunjung terlayani dengan baik. Menurut Tjiptono (Fandy Tjiptono, 2018), jika fasilitas pelayanan ialah sebuah situasi fluktuatif yang berkorelasi dengan produk, jasa, manusia, tahapan, maupun kondisi sekitar yang mencukupi maupun melebihi keinginan. Suatu layanan bisa dinyatakan berkualitas jika keinginan yang diharapkan penggunaanya mumpuni yang berwujud jasa ataupun barang sudah tercukupi. Suatu layanan pula dinilai mempunyai kualitas sesudah mereka menyediakan layanan yang sudah diinginkan dari masyarakat menjadi pelayan rakyat umum yang tanggung jawab dari kualitasnya.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam diri seseorang adalah fasilitas, menurut Tjiptono dan Chandra (Tjiptono & Chandra, 2016) fasilitas

ialah wujud fisik maupun atmosfer yang dibangun dari eksterior maupun interior yang diberikan perusahaan guna mewujudkan rasa aman maupun nyaman konsumen. Hal ini menjadikan layanan sebagai sarana untuk meningkatkan kepuasan pengunjung Terminal.

Aksesibilitas yang strategis memudahkan penumpang untuk melakukan perjalanan yang nyaman dan efisien. Guna mempermudah jasa, pelayanan maupun memecah kemacetan dibutuhkan perkembangan sistem jaringan jalan yang mumpuni juga menggabungkan seluruh aspek yang berhubungan. Sebab aksesibilitas dapat amat memberikan dampak vital saat meningkatkan seluruh bidang kehidupan baik itu sosial, ekonomi maupun politik.

Sesuai penjelasan tersebut, maka penulis ingin meneliti **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung di Terminal Tipe A Seloaji Ponorogo”**

B. Perumusan Masalah

Sesuai latar belakang yang sudah dikemukakan di atas, disusun rumusan masalah menjadi berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan Pengunjung di Terminal Tipe A Seloaji Ponorogo.
2. Apakah terdapat pengaruh variabel Fasilitas secara parsial terhadap Kepuasan Pengunjung di Terminal Tipe A Seloaji Ponorogo.
3. Apakah terdapat pengaruh variabel Aksesibilitas secara parsial terhadap Kepuasan Pengunjung di Terminal Tipe A Seloaji Ponorogo.

4. Apakah terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Aksebilitas, secara simultan terhadap Kepuasan Pegunjung di Terminal Tipe A Seloaji Ponorogo.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dibawah ini ialah tujuan dari riset yang akan dilaksanakan, yaitu:

- a. Mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan secara parsial kepada Kepuasan Pegunjung di Terminal Tipe A Seloaji Ponorogo.
- b. Mengetahui pengaruh variabel Fasilitas secara parsial kepada Kepuasan Pegunjung di Terminal Tipe A Seloaji Ponorogo.
- c. Mengetahui pengaruh variabel Aksebilitas secara parsial kepada Kepuasan Pegunjung di Terminal Tipe A Seloaji Ponorogo.
- d. Mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Aksebilitas secara simultan kepada Kepuasan Pegunjung di Terminal Tipe A Seloaji Ponorogo.

2. Manfaat Penelitian

- a. Bagi Perkembangan Ilmu Pengetahuan

Riset ini diinginkan bisa berguna bagi penyediaan informasi perihal pentingnya dampak Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Aksebilitas terhadap kepuasan pengunjung di Terminal Tipe A Seloaji Ponorogo. Selain itu, riset ini bisa dipakai menjadi literatur.

b. Bagi Terminal Tipe A Seloaji Ponorogo

Riset ini diinginkan bisa jadi pertimbangan saat evaluasi layanan, Fasilitas maupun Akseibilitas yang berakibat ke bertambahnya kepuasan pengunjung Terminal Tipe A Seloaji Ponorogo.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bisa jadi sumber informasi maupun bisa jadi pertimbangan untuk peneliti lain yang ingin melaksanakan riset dengan tema yang sama.

