

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi saat ini perkembangan kehidupan manusia yang semakin pesat dan padat menjadikan kebutuhan akan transportasi semakin besar. Pada saat ini sarana transportasi merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dan sangat dibutuhkan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari suatu tempat ketempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Adanya transportasi juga memudahkan manusia dalam melakukan aktifitas sehari-harinya. Perkembangan transportasi kereta api di Indonesia saat ini telah berkembang sangat pesat. Transportasi kereta api merupakan inovasi yang membawa perubahan besar dalam kebudayaan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan daya angkutnya baik berupa manusia ataupun barang yang lebih besar dibandingkan dengan moda transportasi darat lainnya.

Sektor jasa memegang peranan yang sangat penting dalam perekonomian Indonesia. Sektor jasa menyumbangkan 45 persen dari total akun yang dimiliki oleh Indonesia. Sektor jasa juga menyumbangkan angka 60 persen sampai 80 persen dalam mengurangi kemiskinan Indonesia. Dalam usaha mempertahankan pelanggan, perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang baik, sehingga masyarakat merasa nyaman pada saat menggunakan transportasi kereta api. Pelayanan

yang diberikan kepada konsumen mencerminkan baik tidaknya perusahaan tersebut dimata pelanggan. Banyak perusahaan jasa yang melakukan inovasi untuk meningkatkan produksi dan membangun hubungan dengan pelanggan melalui pelayanan yang unggul dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk memuaskan konsumen. Menurut Kotler & Keller (2012), jasa merupakan tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang bersifat *intangibile* dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun dimana dalam produksinya dapat terikat maupun dengan produk fisik.

Tabel 1.1
Data pengguna/penumpang kereta api di Jawa tahun 2016-2017
(dalam satuan orang)

BULAN	TAHUN 2016	BULAN	TAHUN 2017
JANUARI	5.648	JANUARI	6.174
FEBRUARI	4.829	FEBRUARI	5.095
MARET	4.950	MARET	5.837
APRIL	4.851	APRIL	5.523
MEI	5.775	MEI	5.772
JUNI	4.909	JUNI	5.749
JULI	6.642	JULI	6.653
AGUSTUS	5.202	AGUSTUS	5.576
SEPTEMBER	5.448	SEPTEMBER	5.763
OKTOBER	5.232	OKTOBER	5.733
NOVEMBER	5.074	NOVEMBER	-
DESEMBER	6.689	DESEMBER	-

Sumber : www.bps.go.id/linktabledinamis/view/id815

Berdasarkan data dari bps.go.id pengguna Kereta Api mengalami peningkatan dari tahun 2016-2017. Data tersebut disajikan dalam Tabel 1.1 Perusahaan yang meningkatkan kualitas pelayanan dengan baik dapat berhubungan baik dengan konsumen dalam jangka panjang. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan

persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Dengan ditingkatkan pelayanan hal tersebut akan mempengaruhi kepuasan pada pelanggan, supaya terus berkeinginan menggunakan jasa pada perusahaan tersebut. selanjutnya semakin berdampak positif terhadap niat seseorang untuk menyikapi layanan tersebut.

Semakin banyaknya pengguna jasa transportasi kereta api maka perusahaan harus menyediakan pelayanan serta fasilitas yang baik. Karena tidak semua gerbong kereta api mempunyai fasilitas yang baik. Hal tersebut memicu permasalahan kepada konsumen untuk memilih jenis kereta yang akan dipakai. Penyedia jasa harus lebih memikirkan tentang apa yang dikeluhkan pelanggan dengan memperbaiki fasilitas yang bagus agar dapat menumbuhkan konsumen yang puas atas jasa yang diberikan penyedia. Harga adalah salah satu bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, elemen lain menghasilkan biaya. Harga pada kereta api juga berbeda beda, semakin mahal harganya maka semakin bagus fasilitasnya.

Kepuasan pelanggan adalah harapan pelanggan sesuai dengan apa yang didapatkan. Ketika harapan itu sesuai maka pelanggan akan merasa puas, begitupun sebaliknya. Setiap penumpang kereta api mempunyai harapan bahwa kereta api yang mereka naiki memiliki fasilitas dan tingkat kenyamanan yang tinggi sehingga mereka merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan perusahaan. Dari segi kenyamanan kereta api sudah

dilengkapi dengan pendingin ruangan dan tidak adanya pedagang asongan yang sering mengganggu kenyamanan para penumpangnya. Ketika pelanggan sudah merasakan puas terhadap kinerja perusahaan, maka pelanggan akan kembali atau loyal. Loyalitas pelanggan terjadi ketika pelanggan merasa puas, harga yang ditawarkan sesuai atau pantas, dan harga yang dapat diterima. Loyalitas adalah komitmen yang dipegang kuat untuk membeli atau berlangganan lagi produk atau jasa tertentu dimasa depan meskipun ada pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang berpotensi menyebabkan peralihan perilaku, Kotler dan Keller (2012).

PT Kereta Api Indonesia (Persero) disingkat PT KAI adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang menyelenggarakan jasa angkutan kereta api. Layanan PT KAI meliputi angkutan penumpang dan barang. Ditengah perkembangan transportasi kereta api adapun beberapa jenis kelasnya, yaitu kereta api eksekutif, kereta api bisnis, kereta api ekonomi. Terkait hal itu, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait hal tersebut. Objek yang dipilih pun adalah pengguna kereta di Stasiun Tugu Yogyakarta. Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Amin (2014) yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan bengkel Ahass dan Ramadani (2012) pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan dan

Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Transportasi Kereta Api di Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan menjadi sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada transportasi kereta api?
2. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada transportasi kereta api?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada transportasi kereta api?
4. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada transportasi kereta api?
5. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada transportasi kereta api?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada transportasi kereta api?
7. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada transportasi kereta api?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan sebuah arahan yang menjadi pedoman pada setiap penelitian untuk menemukan jawaban atas permasalahan penelitian yang dirumuskan. Oleh karenanya tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan transportasi kereta api.
2. Menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan transportasi kereta api.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan transportasi kereta api.
4. Menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan transportasi kereta api.
5. Menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan transportasi kereta api.
6. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi transportasi kereta api.
7. Menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi transportasi kereta api.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, memperkaya peneliti dan memberikan masukan pada PT. Kereta Api Indonesia. Serta, dapat memberikan ide atau gagasan kepada pembaca dan dapat menginspirasi dengan variabel atau objek lainnya sebagai penelitian lainnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi perusahaan PT. Kereta Api Indonesia tentang pengaruh kualitas dan harga terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan. Selain itu, peneliti juga berharap dapat memberikan motivasi kepada peneliti lain agar dapat lebih baik dalam jasa dengan mengembangkan sistem pemasaran lainnya.