

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi dan teknologi yang sudah sangat maju dan berkembang, maka, sektor transportasi memegang suatu peranan penting karena memudahkan masyarakat dalam menjangkau suatu tempat untuk suatu tujuan tertentu. Perkembangan teknologi transportasi saat ini yang sangat pesat membuat persaingan dalam penyediaan jasa transportasi menjadi sangat ketat. Penyediaan jasa transportasi adalah salah satu hal penting bagi masyarakat sebagai konsumen. Dengan prospek bisnis yang tidak hanya pada satu tempat atau wilayah tertentu saja, maka transportasi sangatlah penting bagi seorang individual atau organisasi untuk mendukung kegiatannya. Keinginan masyarakat untuk mengunjungi wilayah lain baik untuk kegiatan bisnis maupun untuk merasakan tempat-tempat yang indah. Karena itulah sarana transportasi mempunyai fungsi utama untuk mempermudah seseorang mengunjungi suatu daerah atau wilayah.

Salah satu jasa yang mempunyai peranan besar dalam perkembangan transportasi adalah penyedia jasa Tour and Travel. Tour and Travel merupakan usaha yang bergerak dibidang jasa pariwisata. Dengan tingginya minat masyarakat menggunakan jasa tour and travel, maka dapat menumbuhkan persaingan pada perusahaan-perusahaan serupa. Oleh sebab itu setiap perusahaan harus dapat mengembangkan kemampuan, keterampilan, dan pengetahuannya sehingga dapat menghadapi persaingan bisnis dan juga dapat memenuhi keinginan konsumen terhadap kebutuhan transportasi. Karena konsumen dalam hal ini masyarakat cenderung memilih jasa Tour and Travel yang baik dalam hal pelayanan maupun harga yang murah sehingga konsumen lebih puas.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu hal yang memiliki peranan penting dalam bisnis. Kepuasan konsumen merupakan hal utama dalam perusahaan. Oleh karena itu, dalam upaya pemenuhan kepuasan konsumen, perusahaan harus mnegerti kebutuhan dan keinginan konsumen yang bisa berubah setiap saat. Jika perusahaan bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, makan kosumen akan merasa puas.

Keputusan pembelian juga menjadi faktor terpenting bagi perusahaan. Usaha untuk meningkatkan keputusan pembelian perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan perusahaan seperti, daya tenggap yang baik dalam menganggapi permintaan konsumen, memberikan pelayanan yang sesuai dengan

prosedur yang dijanjikan , kemampuan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan khusus konsumen, membrikan fasilitas yang nyaman dan penampilan karyawan yang dijaga kesopanannya.

Selain kualitas pelayanan , harga juga pengaruh penting dalam keputusan konsumen menggunakan jasa perusahaan. Perusahaan harus menetapkan harga yang sesuai dengan jasa yang akan diterima, namun tetap memberikan penawaran harga yang terjangkau kepada pelanggan.

BARTA TRANS & TOUR ORGANIZER yang berpusat di Jl.Semampir Selatan V-A gg. Anggrek 2 no.22 Medokan semampir Surabaya adalah sebagai penyedia jasa perjalanan wisata yang memiliki visi dan misi sebagai mitra atau partner strategis yang sanggup memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi Personal Customer ataupun Corporate Customer. BARTA TRANS & TOUR ORGANIZER ini sudah cukup lama berdiri dan telah memliki cukup banyak pelanggan, hal ini dapat dikatakan bahwa pelanggannya memiliki kepercayaan terhadap pelayanan maupun harga yang ditawarkan sehingga tidak sedikit pelanggan yang tertarik menggunakan jasa BARTA TRANS & TOUR ORGANIZER ini.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat diidentifikasi permasalahan-permasalahan berikut:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Barta Trans & Tour di Surabaya ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Barta Trans & Tour di Surabaya ?
3. Apakah citra perusahaan berpengaruh terhadap konsumen Barta Trans & Tour di Surabaya ?
4. Apakah harga, kualitas pelayanan, dan citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Barta Trans & Tour di Surabaya ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang terjadi, maka penlitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Barta Trans & Tour di Surabaya
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Barta Trans & Tour di Surabaya

3. Untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen Barta Trans & Tour di Surabaya
4. Untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen Barta Trans & Tour di Surabaya

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan tercapainya tujuan tersebut diharapkan penelitian akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan  
Hasil penelitian diharapkan bisa sebagai masukan dan pertimbangan dalam menyusun kebijakan perusahaan dalam mengambil keputusan, khususnya dalam hal menentukan harga, pelayanan , dan citra perusahaan
2. Bagi Universitas  
Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi atau kajian-kajian bagi penelitian-penelitian berikutnya agar mampu memperbaiki dan menyempurnakan kelemahan dalam penelitian ini.
3. Bagi Peneliti  
Dari hasil penelitian ini diharapkan peneliti dapat menambah wawasan dan pengetahuan. selain itu bisa memberikan referensi bagi masyarakat luas

