

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada era berkembang pesat saat ini, persaingan para pelaku bisnis semakin bertambah ketat. Para pelaku bisnis dituntut untuk memaksimalkan kinerja dan harus selalu berfikir kreatif dan kritis dalam mengembangkan suatu produk, yaitu barang dan jasa. Sebagai pelaku pasar, para pelaku bisnis mengembangkan berbagai cara agar dapat terus menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Hendaknya para pelaku bisnis mengetahui keadaan pasar agar produk atau jasa yang dihasilkan sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen.

Transportasi merupakan suatu kebutuhan yang penting bagi masyarakat. Dalam kebutuhan ini kualitas layanan menjadi dasar untuk mempengaruhi para konsumen untuk memilih berbagai jenis jasa yang ada. Menurut Tjiptono (2002) pelayanan merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang di tawarkan untuk dijual. Hal ini menandakan bahwa pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan konsumen. permintaan akan berbagai jenis produk jasa oleh masyarakat saat ini memang sedemikian besarnya dan tentunya akan menjadi suatu peluang bagi perusahaan jasa untuk mencari strategi supaya konsumen tertarik dan akan membeli jasa yang ditawarkan oleh perusahaan jasa dan di harapkan menguntungkan bagi pihak produsen dan konsumen. Harga adalah jumlah uang yang dibebankan untuk suatu produk atau jasa / semua nilai uang yang dikorbankan oleh pelanggan / konsumen untuk mendapatkan manfaat suatu barang atau jasa. Dalam hal ini PT. KAI memberikan harga tiket kereta api kertajaya yang relatif murah agar dapat menarik minat para konsumen supaya tidak beralih ke transportasi lain

Kepuasan atau ketidakpuasan para konsumen merupakan bagian dari pengalaman terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan pelanggannya tersebut untuk tetap berjalannya suatu bisnis atau usaha (Chandra dan Danny, 2001)..

Dari bermacam-macam jenis pelayanan jasa transportasi, jasa transportasi kereta api merupakan salah satu jasa transportasi darat yang paling digemari oleh masyarakat. Kereta api merupakan salah satu diantara berbagai macam alat transportasi darat yang telah dikembangkan dengan aplikasi yang berteknologi tinggi untuk menjalankan sistem operasionalnya sehingga memiliki daya angkut dan daya jelajah yang lebih luas, tanpa mengabaikan unsur keselamatan dan kenyamanan masyarakat.

PT. Kereta Api Indonesia (persero) adalah sebuah badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang transportasi darat. Kereta api dikenal sangat hemat dan efisien bahan bakar, jasa yang ditawarkan oleh PT. Kereta Api Indonesia (persero) yaitu pelayanan yang berupa jasa angkutan dan barang secara massal. Ada berbagai macam kelas

layanan kereta penumpang yang diberikan yaitu kelas eksekutif, kelas campuran, kelas bisnis, kelas ekonomi, kereta wisata keta api lokal dan kommuter.

Kereta api Kertajaya merupakan kereta api kelas ekonomi AC Non-PSO unggulan PT Kereta Api Indonesia dengan relasi pasarsenen – surabaya pasarturi. Sepanjang perjalanannya, KA Kertajaya melintasi jalur utara pulau Jawa. Rangkaian KA ini terdiri dari sebuah lokomotif, 14 rangkaian kereta kelas ekonomi AC split (K3), 2 kereta makan pembangkit (KMP3/~~KMP2~~/MP2) + 1 Kereta Pembangkit *jarang dipakai*. Kereta Api Kertajaya mulai beroperasi pada 19 Februari 2002 yang memangkas Kereta Api Gaya Baru Malam Utara.jara yang di tempuh kurang lebih 725 km mapu di tempuh dengan waktu 11 jam 40 menit. Dalam perjalanan kereta api keratajaya berhenti di beberapa stasiun yaitu stasiun Lamongan, Babat, Bojonegoro, Cepu, Randublatung, Semarang Tawang, Pekalongan, Tegal, Cirebon, Bekasi, dan Pasar Senen.

Namun dalam bisnisnya saat ini kereta api menghadapi sebuah masalah yaitu belum maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada para konsumen. Hal ini dapat mengakibatkan para konsumen beralih ke transportasi lainnya, seperti pesawat terbang atau bus. Dengan adanya permasalahan yang seperti ini perusahaan harus lebih memperhatikan tingkat kehilangan para konsumennya dan segera mengambil langkah – langkah untuk menanggulangnya.

Oleh sebab itu seorang pemimpin harus mampu bekerja secara profesional dalam mengolah planning, organizing, actuating, dan controlling untuk mengoperasikan semua kegiatan di dalam perusahaan tersebut. Salah satu bidang yang penting untuk melakukan berbagai macam perencanaan yaitu aspek pemasaran karena seorang pemimpin di haruskan sanggup mengelola konsep pemasaran mampu melihat kondisi pasar pada saat ini yang akan memberikan kepuasan terhadap kebutuhan, keinginan dan kenyamanan para konsumennya.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KERETA API KERTAJAYA DI STASIUN PASAR TURI SURABAYA”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada kereta api kertajaya di stasiun pasar turi ?
2. Apakah persepsi harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada kereta api kertajaya di stasiun pasar turi ?
3. Apakah kualitas layanan dan persepsi harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada kereta api kertajaya di stasiun pasar turi ?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas, Maka tujuan yang ingin dicapai dalam bentuk penelitian ini adalah :

1. Untuk membuktikan dan menganalisis apakah kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada kereta api kertajaya di stasiun pasar turi.
2. Untuk membuktikan dan menganalisis apakah persepsi harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada kereta api kertajaya di stasiun pasar turi.
3. Untuk membuktikan dan menganalisis apakah kualitas layanan dan persepsi harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada kereta api kertajaya di stasiun pasar turi.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang ingin dicapai dalam penyusunan skripsi ini adalah:

1. Bagi Ilmu Pengetahuan
Sebagai implementasi atas teori yang telah didapat pada perkuliahan dan menambah wawasan serta sebagai bahan informasi bagi penelitian-penelitian berikutnya yang akan mengembangkan tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga terhadap kepuasan konsumen pada kereta api kertajaya di stasiun pasar turi surabaya.
2. Bagi Perusahaan
Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan bagi perusahaan terutama sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan yang terkait dengan kualitas pelayanan, dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen bagi penumpang kereta api kertajaya.
3. Bagi Peneliti
Sebagai sarana untuk berfikir secara ilmiah dengan berdasar pada disiplin ilmu yang diperoleh dibangku kuliah khususnya lingkup manajemen pemasaran, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat berguna sebagai bahan perbandingan dengan keadaan yang sesungguhnya di masyarakat.