

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Menanggapi kebutuhan transportasi kualitas pelayanan menjadi dasar yang bisa mempengaruhi konsumen untuk memilih berbagai jenis jasa.. Dalam perkembangan dan pertumbuhan penduduk yang begitu pesat menyebabkan manusia cenderung akan memilih transportasi yang cepat dan terjangkau, Masyarakat akan menuntut pelayanan, harga dan fasilitas yang lebih baik sesuai dengan kebutuhannya, sehingga konsumen lebih teliti dalam memilih segala sesuatu yang dapat digunakan sesuai kebutuhan konsumen. Terutama masalah transportasi, berperan sebagai penunjang, pendorong, dan penggerak. Menyadari peranan transportasi darat khususnya pelayanan, harga, dan fasilitas didalam kereta api harus seimbang dengan kebutuhan dan tersedianya pelayanan angkutan yang aman, murah, ramah, cepat, tertib, nyaman, selamat dan efisien. (*detik.com/2018*).

Dalam dunia transportasi, persaingan antar perusahaan jasa transportasi semakin ketat. Banyak perusahaan jasa transportasi berlomba-lomba memberikan inovasi terbaru yang ditawarkan kepada konsumen dalam bertransportasi. Namun dalam memenuhi kebutuhan bertransportasi, masyarakat akan lebih cenderung memilih jasa transportasi yang cepat, aman dan terjangkau. Dengan mempertimbangkan beberapa hal yaitu fasilitas dan kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan jasa transportasi. Kualitas pelayanan yang baik, penyediaan fasilitas juga turut andil dalam menjaring kepuasan konsumen. Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktifitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada. (*www.republika.com*).

Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan

pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberikan komentar yang baik tentang perusahaan. Oleh karena itu untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.

PT. Kereta Api Indonesia (KAI) adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi. pelayanan dan fasilitas merupakan hal utama yang diprioritaskan oleh perusahaan jasa untuk mempertahankan jumlah/kuantitas pelanggan yang diharapkan. Sepanjang tahun 2017, volume penumpang terangkut mencapai 394.134.634 orang, meningkat 11,9% dibandingkan tahun 2016 sebesar 352.309.298 orang. Angkutan KA Penumpang terdiri dari 3 kelas KA Utama. Secara persentase, terjadi peningkatan signifikan pada volume angkutan KA Utama Kelas Ekonomi dan KA Utama Kelas Eksekutif yang masing-masing tumbuh sebesar 28,7% dan 21,5%.

Tabel 1.1.Kinerja Angkutan KA Penumpang

Kelas Kereta Api	Realisasi 2016 A	Realisasi 2017 B	% (B-A)/A
KA Utama Kelas Eksekutif	8.749.094	10.633.262	21,5%
KA Utama Kelas Bisnis	4.174.205	4.101.860	-0,17%
KA Utama Kelas Ekonomi	19.185.201	24.692.952	28,7%
Subtotal 1	32.108.500	39.428.074	22,8%

Sumber: https://kai.id/static/annual-report/annual_report_2017

Kereta Api Utama Kelas Eksekutif Penumpang Kereta Api Utama Kelas Eksekutif mencapai 10.633.262 orang, meningkat 21,5% dibandingkan tahun 2016 sebesar 8.749.094 orang. Peningkatan tersebut terutama disebabkan penerapan strategi promosi sepanjang tahun 2017. Kereta Api Utama Kelas Bisnis Penumpang Kereta Api Utama Kelas Bisnis mencapai 4.101.860 orang, turun 1,7% dibandingkan tahun 2016 sebesar 4.174.205 orang. Kereta Api Utama Kelas

Ekonomi Penumpang Kereta Api Utama Kelas Ekonomi mencapai 24.692.952 orang, naik 28,7% dibandingkan tahun 2016 sebesar 19.185.201 orang. Peningkatan volume tersebut terutama disebabkan adanya penambahan sarana kereta kelas ekonomi baru dan tambahan relasi baru, di antaranya Kereta Api Wijayakusuma, Kereta Api Jayakarta dan Argo Parahyangan Premium. (*kai.co.id*)

Berdasarkan dari latar belakang diatas, penulis sangat tertarik melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KERETA API” dengan studi kasus pada konsumen PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kereta Api ?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kereta Api ?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kereta Api ?
4. Apakah kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kereta Api ?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen.

1.4. Manfaat

Manfaat penelitian yang dapat diambil dari penelitian ini, antara lain:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan dan pengalaman peneliti selama melakukan riset penelitian dengan menggunakan wawasan dan ilmu yang sudah diperoleh selama mengikuti perkuliahan yang berkaitan dengan manajemen pemasaran khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan konsumen.

2. Objek Penelitian

Penelitian ini sangat diharapkan mampu dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan didalam menentukan suatu kebijaksanaan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas, sehingga dapat digunakan sebagai informasi dan masukan untuk meningkatkan kualitas perusahaan.