

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Masalah Penelitian**

#### **1.1.1. Latar belakang masalah**

Dewasa ini persoalan utama yang dihadapi oleh kota besar seperti Jakarta, akibat pertambahan penduduk dan pertumbuhan ekonomi adalah masalah transportasi, masalah transportasi merupakan masalah yang penting dan harus dihadapi sebagai dampak dari pertumbuhan kota secara umum. Dinas kependudukan dan catatan sipil (Dukcapil) Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta melalui Kepala Dinas Dukcapil DKI Purba Hutapea mengatakan jumlah penduduk di Kota Jakarta tahun 2014 mencapai 12,7 juta orang pada siang hari dan 9,9 juta orang pada malam hari. Jakarta, (2/08/14 [www.merdeka.com](http://www.merdeka.com)). Dari data tersebut menunjukkan bahwa penduduk di Jakarta sangat padat, dan hal ini menuntut adanya sistem pelayanan transportasi yang baik untuk menunjang kelancaran pertumbuhan pembangunan di kota Jakarta.

Kebutuhan akan adanya sistem transportasi umum yang efektif dalam arti murah, lancar, cepat, mudah teratur, dan nyaman menjadi idaman dari setiap lapisan masyarakat. Permasalahan seperti kemacetan bukan hal yang asing lagi bagi penduduk di Jakarta, hampir tiap hari rutinitas ini dilalui oleh pekerja kantoran, pelajar, mahasiswa dan sebagainya. Salah satu penyebab kemacetan di ibu kota Indonesia adalah penduduk di Jakarta lebih memilih fasilitas transportasi pribadi berupa mobil dan motor, hal ini menyebabkan kepadatan kendaraan pribadi di jalan raya dan akibatnya tidak tertampungnya kendaraan oleh ruas jalan. Ruas jalan jauh dibawah kebutuhan normal penduduk jakarta, menurut pengamat kebijakan publik, Andrinof Chaniago, seharusnya ruas jalan di Jakarta 20 persen dari luas kota, faktanya di Jakarta saat ini hanya memiliki 6,2 persen saja dari total lahan. Jakarta, (19/12/13 [www.republika.co.id](http://www.republika.co.id)). Untuk itu seharusnya layanan

jasa transportasi umum di Indonesia khususnya di Jakarta perlu di perhatikan dan diperbaiki sesuai harapan penumpang dan dapat di nikmati bagi siapapun.

Layanan jasa transportasi umum yang tidak asing lagi adalah Kereta Api (KA) *Commuter* Jabodetabek (Jakarta-Bogor-Depok-Tangerang-Bekasi) atau disebut juga Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* adalah jalur kereta rel listrik yang dioperasikan oleh PT Kereta Api Indonesia (PTKA) untuk transportasi umum. Seiring berkembangnya zaman, KRL *Commuter Line* yang beroperasi telah memiliki berbagai fasilitas yang memadai. Akan tetapi layanan jasa transportasi umum ini memiliki keunggulan dan kekurangan dibandingkan kendaraan transportasi lain, salah satu keunggulan KRL *Commuter Line* adalah cepat dan tanpa macet, tetapi kerap kali saat beroperasi KRL *Commuter Line* tertahan di stasiun besar, dan menunggu untuk disusul kereta api luar kota, contoh: Bandung, Purwakarta, Surabaya dan sebagainya. Hal itu dikarenakan jalur rel kereta api yang terbatas. Kekurangannya adalah padatnya penumpang KRL *Commuter Line* di tiap gerbong kereta pada jam sibuk yaitu pukul 06.00 WIB hingga 08.30 WIB, yang membuat penumpang berdesakan sehingga penumpang tak jarang mengeluh, terkadang jendela-jendela kereta ber-AC dibuka karena udara yang pengap. Jakarta, (23/07/2013 [www.detik.com](http://www.detik.com)). Hal itu dapat dipastikan akan mempengaruhi kepuasan penumpang serta berdampak kepada loyalitas penumpang menggunakan jasa transportasi umum tersebut.

Pada dasarnya suatu organisasi atau perusahaan ingin mengetahui harapan dan penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang selama ini telah diberikan, serta mengetahui tindakan yang tepat dan sesuai untuk memenuhi harapan konsumen tersebut, salah satu tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada konsumen, dan salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas, termasuk juga pelayanan jasa transportasi umum di setiap kota termasuk ibu kota Indonesia Jakarta. Loyalitas pelanggan merupakan salah satu strategi perusahaan untuk mempertahankan bisnis dan profit perusahaan. Imbalan dari loyalitas sendiri bersifat jangka panjang dan kumulatif. Jadi semakin lama seorang pelanggan loyal

terhadap suatu produk atau jasa, semakin besar laba yang diperoleh perusahaan dari seorang calon pelanggan (Griffin, *dalam* Sinaga, 2010).

Hal ini menimbulkan pertanyaan apakah dengan pelayanan jasa transportasi umum yang telah diberikan oleh PT.KAI melalui sarana KRL *Commuter Line* menimbulkan kepuasan terhadap para penumpangnya dan terciptanya loyalitas penumpang terhadap layanan jasa transportasi tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas menarik untuk dilakukan peneitian berjudul “hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan jasa transportasi Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* rute: Bekasi-Kota”.

### **1.1.2. Perumusan masalah penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan jasa transportasi Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* rute: Bekasi-Kota?

### **1.1.3. Spesifikasi masalah pokok**

Berdasarkan masalah penelitian yang telah diuraikan diatas, maka peneliti mengajukan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* pada pelanggan jasa transportasi (rute: Bekasi-Kota)?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan jasa transportasi Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* (rute: Bekasi-Kota)?

3. Bagaimana loyalitas pelanggan jasa transportasi Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* (rute: Bekasi-Kota)?
4. Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan jasa transportasi Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* (rute: Bekasi-Kota)?
5. Seberapa signifikan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan jasa transportasi Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* (rute: Bekasi-Kota)?

## **1.2. Kerangka Teori**

### **1.2.1. Identifikasi variabel-variabel penelitian**

Dalam penelitian ini, terdapat tiga variabel, yaitu dua variabel bebas (*independent variabel*) dan satu variabel terikat (*dependent variabel*). Menurut Uma Sekaran (2014), variabel bebas (*independent variabel*) adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat, entah secara positif maupun negatif. Variabel bebas (*independent variabel*) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kepuasan pelanggan ( $X_2$ ). Variabel terikat (*dependent variabel*) adalah variabel yang menjadi perhatian utama peneliti (*independent variabel*) (Uma Sekaran 2014). Variabel terikat (*dependent variabel*) dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan.

### **1.2.2. Uraian konseptual tentang variabel penelitian**

1. Kualitas pelayanan

Menurut Fandi Tjiptono (2011) mengemukakan kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Jika pelayanan yang diterima sesuai harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipresepsikan sebagai kualitas yang baik. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih

rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipresepsikan buruk. Jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan merasa tidak puas dan akan cenderung beralih ke produk pesaing atau mencari produk substitusi. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan sesuai bahkan melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan akan loyal.

## 2. Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2012), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan.

## 3. Loyalitas pelanggan

Menurut Gremler dan Brown dalam Hasan (2008) bahwa loyalitas pelanggan adalah pelanggan yang tidak hanya membeli ulang suatu barang dan jasa, tetapi juga mempunyai komitmen dan sikap yang positif terhadap perusahaan jasa, misalnya dengan merekomendasikan orang lain untuk membeli.

### 1.2.3. Hipotesis penelitian

Berdasarkan hubungan variabel tersebut, penulis menetapkan hipotesis atau jawaban sementara dalam penelitian ini adalah diduga terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan jasa transportasi Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* rute: Bekasi-Kota.

### **1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan jasa transportasi Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* rute: Bekasi-Kota?.

#### **1.3.2. Kegunaan penelitian**

Penelitian ini diharapkan mempunyai kegunaan bagi :

1. Perusahaan

Dari Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan oleh manajemen perusahaan untuk mengetahui keinginan dan harapan pelanggan berdasarkan barang atau jasa yang di pasarkan, agar terciptanya loyalitas pelanggan.

2. Peneliti

Bagi peneliti bertujuan untuk memperluas pengetahuan dalam bidang pemasaran, khususnya pada masalah kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, serta sebagai kesempatan untuk mengaplikasikan teori-teori yang didapat selama masa perkuliahan.

3. Masyarakat

Bagi masyarakat penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dalam memilih alat transportasi untuk berpergian.