

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring tumbuh pesatnya jaman Globalisasi dengan semakin ketatnya perkembangan dunia bisnis saat ini, semakin sulitnya bersaing antar perusahaan untuk menciptakan suatu inovasi baru guna menjaga kesetiaan para konsumennya. Salah satu hal paling penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan ialah mempertahankan pelanggan ataupun konsumen yang sudah ada. Karena hal ini sangat berpengaruh dalam berjalannya kelangsungan hidup sebuah perusahaan yang sangat bergantung pada kepuasan para konsumennya baik yang sudah lama maupun yang baru.

PT Transportasi Jakarta adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang transportasi di Jakarta, Indonesia. Seperti perusahaan transportasi lainnya, PT Transportasi Jakarta menghadapi persaingan yang ketat dengan perusahaan sejenis dalam industri yang sama. PT. Transportasi Jakarta adalah sistem transportasi Bus Rapid Transit (BRT) pertama di Asia Tenggara dan Selatan, yang beroperasi sejak tahun 2004 di Jakarta, Indonesia. Sistem ini di desain berdasarkan sistem TransMilenio di Bogota, Kolombia. Transjakarta dirancang sebagai sistem transportasi umum untuk membantu mengoperasikan ibu kota yang sangat padat. Transjakarta merupakan sistem BRT dengan rute terpanjang di dunia (230,9 km) dengan 243 halte di 13 koridor. Dalam upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar mereka, PT Transportasi Jakarta perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada konsumen dan penetapan harga yang mereka terapkan. Kualitas pelayanan yang baik dan harga yang terjangkau dapat membantu meningkatkan kepuasan konsumen dan memperkuat citra positif perusahaan di mata pelanggan.

Beberapa faktor yang memiliki dampak terhadap kepuasan konsumen yaitu kualitas pelayanan dan penetapan harga. Kualitas pelayanan ialah tindakan penjual dalam memberikan pelayanan yang terbaik, amanah, tanggap, bertanggung jawab untuk memenuhi keinginan konsumen. Serta memberikan solusi terhadap konsumen yang mengalami kendala dalam melakukan pembelian barang atau produk.

Penetapan harga menjadi hal yang cukup penting dalam menentukan keputusan pembelian untuk mencapai kepuasan konsumen. Harga adalah sejumlah uang yang ditukarkan untuk sebuah produk atau jasa. Lebih jauh lagi, harga adalah jumlah dari seluruh nilai yang konsumen tukarkan untuk jumlah manfaat dengan memiliki atau menggunakan suatu barang atau jasa. Harga dapat menunjukkan kualitas merk atau dari suatu produk, dimana konsumen mempunyai bahwa anggapan harga itu mempunyai kualitas yang baik pada umumnya harga mempunyai pengaruh positif dengan kualitas. Semakin tinggi harga semakin tinggi kualitas.

Kepuasan konsumen ialah tindakan konsumen yang merespons atas kesesuaian produk maupun jasa yang mereka harapkan dengan hasil produk dan jasa yang konsumen terima. Dengan faktor kualitas pelayanan dan penetapan harga yang diberikan, konsumen mampu memberikan nilai terhadap kepuasan yang didapatkan. Selain memberikan keuntungan terhadap konsumen, kepuasan konsumen juga memberikan keuntungan tersendiri kepada penjual karena tidak jarang konsumen akan melakukan *repeat order*, jika mereka puas atas pelayanan dan harga yang diberikan.

Oleh karena itu, penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan penetapan harga terhadap kepuasan konsumen pada PT Transportasi Jakarta menjadi penting untuk membantu perusahaan dalam merumuskan strategi yang tepat untuk mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasarnya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Transportasi Jakarta”** yang bertujuan menganalisis variabel kualitas pelayanan, penetapan harga, dan kepuasan konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PT Transportasi Jakarta?
2. Apakah penetapan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PT Transportasi Jakarta?
3. Apakah kualitas pelayanan dan penetapan harga secara bersama – sama berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen PT Transportasi Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Bedasarkan uraian, maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT Transportasi Jakarta.
2. Untuk mengetahui penetapan harga terhadap kepuasan konsumen PT Transportasi Jakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan penetapan harga secara bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Transportasi Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, maka adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi wawasan, pengetahuan, pengalaman dan menjadikan sebagai dasar pemahaman lebih lanjut terhadap teori yang telah diperoleh dan dipelajari, khususnya mengenai pemasaran sehingga lebih mengerti bagaimana cara memberikan kualitas pelayanan dan penetapan harga yang baik serta bagaimana cara memuaskan konsumen.

2. Bagi Perusahaan

Peneliti berharap dapat memberikan informasi dan bahan masukan bagi PT Transportasi Jakarta sehingga dapat membantu dan dijadikan bahan pertimbangan dalam mengambil langkah – langkah dalam pelayanan dan penetapan harga pada masa yang akan datang serta memecahkan masalah – masalah yang telah dihadapi oleh PT Transportasi Jakarta sehingga dapat membantu PT Transportasi Jakarta semakin dapat memuaskan konsumen.

3. Bagi Pihak Lainnya

Peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan pemahaman, wawasan baru dan menjadi referensi serta perbandingan untuk penelitian selanjutnya dalam kajian yang sama.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan penetapan harga terhadap kepuasan konsumen pada PT Transportasi Jakarta mencakup beberapa aspek yang perlu diteliti, antara lain:

Kualitas Pelayanan : Penelitian akan memfokuskan pada evaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Transportasi Jakarta kepada konsumen, baik dari

segi teknis maupun non-teknis, seperti ketepatan waktu, kebersihan, kenyamanan, keamanan, keamanan dan ketersediaan fasilitas, serta tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan tersebut.

Penetapan Harga : Penelitian akan mengevaluasi penetapan harga yang diterapkan oleh PT Transportasi Jakarta, termasuk tarif yang dikenakan kepada konsumen, potongan harga yang ditawarkan, serta kebijakan harga yang berlaku. Penelitian juga akan menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap harga yang diterapkan.

Kepuasan Konsumen : Penelitian akan menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh PT Transportasi Jakarta, baik dari segi kualitas pelayanan maupun penetapan harga. Penelitian akan mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan bagaimana perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen tersebut.

Faktor-faktor Lain yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen: Penelitian juga akan mengevaluasi faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, seperti citra perusahaan, promosi dan iklan, serta persaingan dengan perusahaan sejenis. Penelitian akan membahas bagaimana faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dan bagaimana perusahaan dapat mengelola faktor-faktor tersebut untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Dengan demikian, ruang lingkup penelitian ini meliputi evaluasi kualitas pelayanan, penetapan harga, kepuasan konsumen, serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada PT Transportasi Jakarta. Penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana PT Transportasi Jakarta dapat meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan konsumen.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada skripsi ini secara menyeluruh, maka perlu dikemukakan sistematika yang merupakan kerangka dan pedoman penulisan skripsi. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

Penyajian laporan skripsi ini menggunakan sistematika sebagai berikut :

1. Bagian Awal Skripsi

Bagian awal yang memuat halaman sampul depan, halaman judul, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian skripsi, halaman pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah, halaman persetujuan dan pengesahan skripsi, halaman pedoman hak cipta, halaman konsultasi skripsi, halaman kata pengantar, halaman abstrak, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar, halaman daftar lampiran.

2. Bagian Utama Skripsi

Bagian utama terbagi atas bab dan sub bab yaitu sebagai berikut :

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisi terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka ini meliputi terdiri dari deskripsi konseptual, penelitian yang relevan, kerangka berfikir dan hipotesis penelitian.

BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis mengemukakan tentang metode penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam pengembangan sistem informasi. Agar sistematis, bab metode penelitian ini meliputi desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini terdiri dari gambaran penelitian dan analisa. Secara kuantitatif dan statistik, serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V

PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran dari seluruh penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan dapat dikemukakan masalah yang ada pada penelitian serta hasil dari penyelesaian penelitian yang bersifat analisis obyektif. Sedangkan saran berisi jalan keluar untuk mengatasi masalah dan kelemahan yang ada.

3. Bagian Akhir Skripsi

Bagian akhir dari skripsi ini berisi tentang daftar pustaka, daftar riwayat hidup, surat keterangan riset dan lampiran – lampiran.

