

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Transportasi saat ini sudah menjadi sebuah kebutuhan manusia yang tak terpisahkan karena transportasi yang menghubungkan dari satu wilayah ke wilayah yang lain, dan transportasi merupakan salah satu hal yang menentukan perkembangan suatu negara, semakin canggih transportasi suatu negara. Semakin maju pula negara tersebut. Apalagi dengan perkembangan Jabodetabek yang saat ini semakin pesat salah satunya Kota Bogor. Adapun transportasi yang ditemukan di Bogor seperti angkutan bus yang melayani kebutuhan masyarakat. Permintaan akan sarana transportasi pun tak kalah penting sehingga perlu adanya peningkatan sarana – prasarana untuk mengimbangi dengan kebutuhan permintaan konsumen.

Di era modern ini tentunya masyarakat mempunyai aktivitas yang beragam dan untuk memenuhi aktivitas tersebut masyarakat memerlukan adanya transportasi sebagai alat penunjang/alat bantu dalam melakukan aktivitasnya. Oleh karena itu pengusaha jasa transportasi berlomba-lomba menggaet konsumennya dengan peningkatan pelayanan, kemudahan pemesanan, kenyamanan armada, ketepatan waktu dan lain sebagainya. Meningkatnya permintaan jasa transportasi tersebut juga diikuti semakin banyaknya penyedia jasa transportasi dengan pelayanan dan fasilitasnya semakin baik seperti yang tertera di tabel 1.1. Bahkan pada saat ini angkutan khusus yang dipersiapkan oleh Pemerintah Indonesia untuk mengangkut penumpang dari bandara menuju tempat tujuan dan sebaliknya. Banyak tersedia beberapa layanan transportasi umum di Jabodetabek. Secara keseluruhan ada moda transportasi yang dapat dimanfaatkan, yaitu *shuttle* bus antar terminal, sewa mobil, taksi, kendaraan travel dan bus pemandu moda antar kota. Berikut penulis sajikan daftar layanan transportasi di Kota Bogor yang akhir-akhir ini banyak dikunjungi oleh masyarakat baik dari Kota Bogor maupun luar Kota Bogor.

**Tabel 1.1 Layanan Transportasi Jabodetabek**

<b>Tipe Kendaraan</b>	<b>Titik Muat</b>	<b>Tujuan</b>	<b>Tarif</b>
Agra Mas	Terminal 1B, Shelter Bus Terminal 2F	Bandara Soekarno- Hatta ke PGC. Cililitan	Bogor - Ciawi - Bandara Bandara Soekarno-Hatta Rp 50,000,- PGC Cililitan - Bandara Soekarno-Hatta Rp 40,000,-
Damri	Terminal 1 (1A,1B,1C), Shelter Bus Terminal 2F, Terminal 3 Domestik, Internasional	Jabodetabek	Rp 40,000,- s/d Rp 75,000,- (sesuai tujuan)
Hiba Utama	Terminal 1B, Shelter Bus Terminal 2F dan Terminal 3 Domestik	Bandara Soekarno- Hatta Depok	Cinere Rp 50,000,- Depok Rp 60,000,-
JA Connexion Agra Mas	Terminal 1B, Shelter Bus Terminal 2F, dan Terminal 3 Domestik	Jabodetabek	Rp 50,000
JA Connexion Perum PPD	Terminal 1 (1A,1B,1C), Shelter Bus Terminal 2F, Terminal 3 Domestik dan Terminal 3 Internasional	Jabodetabek	Rp 30,000 s/d Rp 35,000,- (sesuai tujuan)
JA Connexion Sinar Jaya	Terminal 1 (1A,1B,1C), Shelter Bus Terminal 2F, Terminal 3 Internasional	Jabodetabek	Rp 30,000,- s/d Rp 50,000,- (sesuai tujuan)
JA Connexion Blue Bird	Terminal 1 (A,B,C), Shelter Bus Terminal 2F Terminal 3	Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang & Bekasi	Rp 40,000 s/d Rp 45,000
JA ConnexionHiba Utama	Terminal 1B dan Shelter Bus Terminal 2F	Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang & Bekasi	Rp 50,000,- Rp 60,000,-
Primajasa	Terminal 1 (1A,1B), Shelter Bus Terminal 2F, Terminal 3 Domestik	Bandung	Bus Rp 115,000,- Shuttle Rp 170,000,-
Sinar Jaya	Terminal 1B, Shelter Bus Terminal 2F, Terminal 3 Domestik	Bandara Soekarno- Hatta- Cibubur – Terminal Cileungsi	Rp 50,000,- Bogor Rp 50,000,- Belatera Kelapa Gading Rp 30,000,- Bandung Rp 130,000,-

Sumber : Sekarnohatta-airport.co.id

Adapun tabel di atas memperlihatkan bahwa jumlah layanan transportasi di Kota Bogor cukup banyak dalam memenangkan persaingan baik yang berhubungan

dengan produk maupun jasa yang ada. Harapannya agar konsumen terus merasa puas dan selalu terpenuhi keinginannya dalam menggunakan layanan transportasi di Kota Bogor.

Berkaitan dengan kepuasan pelanggan, harga merupakan aspek yang terpenting dalam memulai sebuah bisnis yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan bagi konsumen. Menentukan sebuah harga melihat dari pesaing dan tidak menetapkan harga begitu saja. Ada beberapa aspek yang menentukan sebuah harga jual. Diantaranya banyaknya pesaing yang ada didaerah kota bogor, membuat Perum Damri mempertimbangkan untuk menentukan sebuah harga agar dapat diterima oleh masyarakat sekitar. Berikut penulis sajikan daftar harga tiket bus yang ada di Perum Damri Boogor.

**Tabel 1.2 Daftar Harga Jual Tiket Bus Damri Bogor**

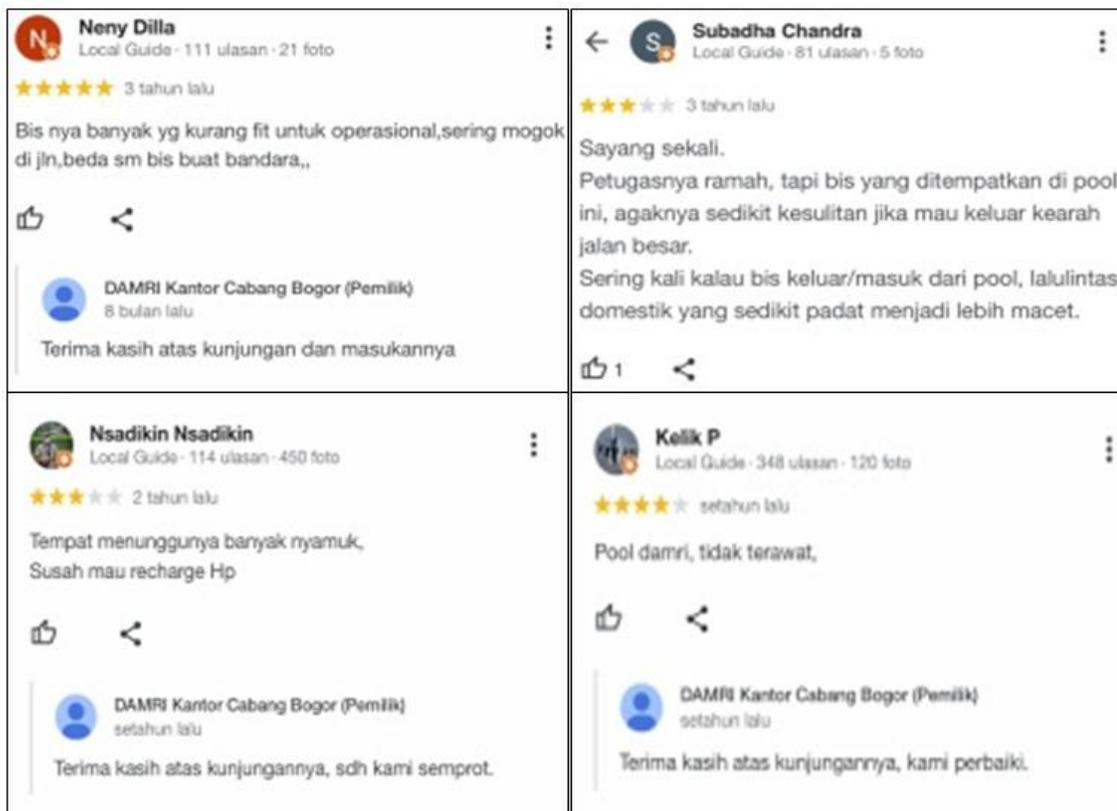
No	Tujuan	Harga Tiket
1.	Bogor - Bumi ayu	Rp 80.000 - 85.000
2.	Bogor – Jogja	Rp 80.000 - 120.000
3.	Bogor - Bandara Halim	Rp 30.000 - 40.000
4.	Bogor - Lampung	Rp 230.000 - 255.000

Sumber : busdamri

Melihat Tabel 1.2 memperlihatkan bahwa macam – macam harga transportasi bus Damri Bogor cukup beragam. Dengan hal ini tentunya pihak perusahaan Perum Damri Bogor perlu berpikir strategis dan kreatif dalam meningkatkan kompetisi. Dunia bisnis saat ini tentunya berkaitan dengan pemasaran kualitas pelayanan, harga, dan lokasi bahkan kepuasan pelanggan. Harapannya agar konsumen merasa puas dalam melakukan pembelian tiket khususnya di Perum Damri Bogor. Oleh karena itu pihak perusahaan tentunya perlu memperhatikan aspek penting dalam pemasaran sebagai kunci keberhasilan.

Berbagai cara yang dilakukan manajemen perusahaan untuk lebih cermat dalam menentukan strategi agar dapat memenangkan dalam persaingan yang dihadapinya. Manajemen perusahaan dituntut untuk dapat mendesain dan mengimplementasikan strategi pemasaran seperti kualitas pelayanan yang baik, lokasi, dan harga yang sesuai standar yang mampu menciptakan, mempertahankan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa masih adanya komplain para pengguna jasa di Perum DAMRI Cabang Bogor, sekaligus menunjukkan masih rendahnya kualitas pelayanan secara keseluruhan yang didapatkan oleh konsumen. Ini merupakan point-point yang kurang bagus untuk seorang konsumen begitupun oleh para pelaku usaha, karena hal ini akan menentukan kesetiaan konsumen terhadap jasa yang diberikan begitupun dengan kepuasan konsumen terhadap pemilihan jasa di Perum DAMRI Cabang Bogor. Sehingga tidak heran jika transportasi umum tidak mampu bertahan ditengah banyaknya pesaing baru dan pada akhirnya hilang tergantikan dalam waktu yang singkat



**Sumber : ulasan Damri cabang Bogor**

Berdasarkan uraian dan data diatas, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Damri Cabang Bogor”**. Harapannya dengan melakukan penelitian ini maka penulis dapat mengetahui faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa di Perum DAMRI Cabang Bogor faktor penentu kualitas pelayanan, harga dan lokasi sehingga kedepannya penulis dapat memberikan masukan pada manajemen Perum DAMRI Cabang Bogor dalam mengambil kebijakan khususnya

strategi pemasaran sebagai upaya untuk meningkatkan penjualan.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, diperoleh beberapa permasalahan yang muncul dengan hasil identifikasi sebagai berikut:

1. Munculnya banyak pesaing baru yang menawarkan jasa transportasi dengan berbagai kemudahan dan kenyamanan kendaraan.
2. Masih adanya pelanggan yang kecewa dikarenakan tingkat kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan, yang sekaligus menunjukkan masih rendahnya kinerja karyawan.
3. Harga yang ditetapkan oleh jasa transportasi Perum Damri Bogor hampir setara dengan jasa transportasi lain yang sudah terkenal.
4. Lokasi yang jauh dari pusat keramaian, dan jarak yang lumayan jauh dari angkutan umum menuju lokasi Damri Bogor.
5. Tingkat kepuasan pelanggan yang kurang optimal berpengaruh terhadap penurunan penumpang jasa transportasi Damri Cabang Bogor.

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan hasil identifikasi masalah yang ada di Perum Damri Bogor, diperoleh gambaran permasalahan yang cukup luas. Karena keterbatasan waktu dan kemampuan serta mencegah mengembangkannya penelitian, maka penulis perlu membatasi masalah secara jelas supaya pemecahan masalah dapat lebih terarah. Selanjutnya masalah yang difokuskan menjadi obyek dalam penelitian dibatasi pada pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Perum Damri.

1. Penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Perum Damri Cabang Bogor.
2. Variabel yang diteliti meliputi kualitas pelayanan, harga dan lokasi sebagai variabel bebasnya dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikatnya.
3. Responden hanya dibatasi pada pelanggan yang melakukan pembelian tiket di Perum Damri Bogor.

#### **1.4 Perumusan Masalah**

Banyak usaha yang dilakukan Perum Damri dalam menciptakan kepuasan pelanggan Damri. Namun belum ada penelitian yang empiris mengenai hal itu, sehingga untuk membuktikan kepuasan pelanggan, peneliti ingin menganalisis :

1. Apakah secara simultan kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Damri cabang Bogor ?
2. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Damri cabang Bogor ?
3. Apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Damri cabang Bogor ?
4. Apakah secara parsial lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Damri cabang Bogor ?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui secara simultan kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Damri cabang Bogor.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Damri cabang Bogor.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Damri cabang Bogor.
4. Untuk menganalisis dan mengetahui secara parsial lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Damri Cabang Bogor.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan sebagai bahan masukan dan pertimbangan pihak Manajemen Pemasaran dalam pengambilan keputusan.
2. Bagi peneliti hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan untuk menambah ilmu pengetahuan serta wawasan dalam membuat rencana- rencana strategi khususnya yang berhubungan dengan variabel yang diteliti.
3. Bagi pembaca penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi seputar pemasaran yaitu khususnya pada bidang kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan.

4. Bagi akademisi hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau acuan bagi mahasiswa/i yang akan mengadakan penelitian lanjutan.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan dalam mempermudah penyusunan laporan ini terdiri dari beberapa bagian yang saling terkait atau berhubungan yang ditunjukkan sebagai acuan pokok penyusunan laporan, yaitu :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang penyusunan laporan, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan masalah dan manfaat kegiatan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini berisi landasan teori atau tinjauan dari peraturan sebagai literatur dalam penyusunan laporan.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjabarkan tentang jenis penelitian, metode pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi pembahasan tentang gambaran umum penelitian, dan pembahasan dari temuan data penelitian, uji dan analisis data penelitian, metode pengumpulan data serta hasil yang didapat dari penelitian yang telah dilakukan.

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan yang merupakan hasil akhir dari penelitian dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang digunakan dalam menyusun penelitian ini.