

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Transportasi merupakan pergerakan barang dan orang dari tempat satu ke tempat lain dengan tujuan tertentu . Semakin maju perkembangan suatu daerah, semakin besar pula kepentingan masyarakat untuk bertransportasi, ini terlihat dengan tingginya tingkat pertumbuhan (moda) transportasi terutama kendaraan pribadi. Penggunaan sarana transportasi seperti kendaraan bermotor.

Seiring dengan kemunculannya usaha penitipan kendaraan dapat membantu ketika seorang ingin menitipkan kendaraannya dalam waktu yang cukup lama, mereka tidak khawatir dengan keadaan-keadaan kendaraan yang di tiggalkannya itu. Penitipan-penitipan alat transportasi khususnya motor didirikan bertujuan untuk membantu pengendara untuk menitipkan kendaraannya dengan tarif yang telah ditentukan, seperti penitipan di Gedung Manggala Wanabakti Jakarta Pusat membuka Jasa Penitipan palkir karena penitipan alat transportasi juga salah satu pendorongnya perekonomian masyarakat dan Perusahaan dapat saling berkompetisi meningkatkan kualitas produk atau jasanya dengan tujuan memenuhi dan memuaskan kebutuhan serta keinginan para pelanggannya. Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur perusahaan bagaimana hal ke depannya atau bahkan ada beberapa hal yang harus dirubah karena pelanggan merasa tidak puas atau dirugikan. Jika konsumen tidak puas tentunya konsumen tidak akan kembali lagi dan mungkin bisa juga mengeluhkan ketidakpuasannya kepada konsumen lain. Tentunya hal ini akan menjadi ancaman bagi pengusaha tersebut. Kualitas pelayanan yang baik adalah upaya yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen adalah pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan sehingga pihak manajemen harus memikirkan bagaimana kualitas pelayanan yang baik pada saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran dimasa yang akan datang.

Kepuasan pelanggan tidak hanya bisa diraih dengan kualitas pelayanan saja, akan tetapi ada faktor-faktor lain yang dapat mendukung terpenuhinya kepuasan konsumen, walaupun penetapan harga merupakan persoalan penting, masih banyak perusahaan yang kurang sempurna dalam menangani permasalahan penetapan harga tersebut. harga juga merupakan faktor lain yang memperasas pelanggan karena harga suatu produk atau jasa menjadi tolak ukur bagi k atau membeli suatu produk yang diinginkan,

pada umumnya pelanggan lebih cenderung akan memilih suatu produk dari berapa besaran harga yang diberikan serta kualitas dari produk tersebut apakah sesuai dengan permintaan pelanggan. Menentukan harga jual yang terlalu tinggi mengakibatkan penjualan menurun.

Tabel 1.1. Data Pelanggan dan Harga pada Tahun 2020 dan 2021

Motor	2020		2021	
	Harga	QTY	Harga	QTY
Penyewa Umum	Rp 125,000	500	Rp 150,000	400
BUMN	Rp 75,000	10	Rp 90,000	10
Penyewa Compliment	Rp 65,000	100	Rp 80,000	70
Pribadi Dephut	Rp 25,000	550	Rp 30,000	500
Total		1160		980

Dari data tabel di atas terlihat pada tahun 2020 Jumlah pengguna pelanggan sebanyak 1160 Orang dan pada tahun 2021 jumlah pengguna pelanggan motor sebanyak 980 Orang, Selisih dari tahun 2020 ke tahun 2022 sebanyak 180 pelanggan motor. ini menunjukkan bahwa terjadi penurunan pada pengguna pelanggan motor di tahun 2021 dan juga [ada tabel di atas adanya kenaikan harga dari tahun 2020 sampaitahun 2021.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul “**Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Penitipan Motor di Gedung Manggala Wanabakti Jakarta Pusat.**

I.2. Identifikasi Masalah

Dengan melihat beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Masih adanya komplain dari pelanggan mengenai pelayanan *service* yang diberikan oleh karyawan area parkir.
3. Masih adanya kehilangan helm pelanggan yang dikarenakan karyawan tidak ada dilokasi penjagaan area parkir.
4. Petugas tidak menyapa.

I.3. Pembatasan Masalah

Penelitian ini adalah sebagai berikut : Dari masalah yang sudah dijabarkan diatas, terlihat bahwa kualitas pelayanan, masalah utama yang mempengaruhi kualitas pelanggan dengan alasan tersebut, maka penulis membatasi penelitian pada judul “Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Penitipan Motor di Gedung Manggala Wanabakti Jakarta Pusat.

I.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah secara simultan Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan Penitipan Motor di Gedung Manggala Wanabakti ?
2. Apakah secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan Penitipan Motor di Gedung Manggala Wanabakti ?
3. Apakah secara parsial Lokasi signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan Penitipan Motor di Gedung Manggala Wanabakti ?

I.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mempunyai tujuan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis secara simultan Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan Penitipan Motor di Gedung Manggala Wanabakti.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan Penitipan Motor di Gedung Manggala Wanabakti.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis secara parsial Harga berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan Penitipan Motor di Gedung Manggala Wanabakti.

I.6. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukan penelitian ini semoga memberikan manfaat baik yang bersifat teori maupun praktis:

1. Penulis dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dan menerapkan teori atau literatur yang telah diperoleh dan dipelajari di bangku kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya.
2. Bagi perusahaan diharapkan hasil penelitian ini memberikan informasi atau feedback positif dalam Pemasaran beserta segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek Pemasaran terutama terkait dengan kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan pelanggan secara lebih baik.
3. Diharapkan hasil penelitian ini memberikan informasi dan dapat digunakan sebagai bahan dan referensi dalam melakukan penelitian, topik dan masalah yang sama dimasa yang akan datang, maupun untuk penelitian lanjutan.

I.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

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