REPOSITORY UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO

BAB I

PENDAHULUAN

1.1Latar Belakang Masalah

Semakin banyaknya jasa transportasi darat saat ini merupakanfenomena yang terlihat jelas, mulai dari travel bus eksekutif maupun bus non ekslusif. Pertumbuhan bisnis travel baik di kota besar di Indonesia sangat signifikan. Sangat banyak orang yang membuka usaha travel berbagai macam interior desain yang ditampilkan. Hal seperti ini yang sangat membanggakan dunia bisnis

Travel bus merupakan istilah umum yang menyajikan jasa transportasi darat serta menetapkan tariff untuk jasa tranportasi darat tersebut. Travel bus memiliki spesialisasi dalam jarak tujuan yang ditempuh misalnya poso-parigi dan poso_palu memiliki tarif yang berbeda..

Pada umumnya travel bus melakukan antar jemput bagi penumpang. Travel bus memiliki daya tarik tersendiri bagi para pelanggan. Selain lebih nyaman dengan interior yang dirasakan pelanggan harga tiketnya pun juga lebih terjangkau. Penelitian ini mengkaji layanan salah satu travel bus yang ada di kota poso yaitu Travel Medi Suka Laksana (MSL) dengan mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Travel Medi Suka Laksana (MSL) merupakan travel yang cukup mewah dan besar di daerah kota poso dan kota palu, namun usaha ini mempunyanyi juusan perjalanan yang menjadi kebutuhan masyarakat. Travel Medi Suka Laksana (MSL) mempunyanyi kantor pusat yang terletak di kecamatan poso kota, dan menerima layanan jasa tranportasi untuk tujuan hamper diseluruh daerah.

Medi Suka laksana bergerak dalam bidang usaha travel. Kepuasan pelanggan didasarkan dengan pelayanan yang diberikan.Oleh karena itu, maka perusahaan perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan, agar pelanggan merasa puas dengan

repository.unsimar.ac.id

REPOSITORY UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO

pelayanan yang diberikan. Perusahaan perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang di berikan, antara lain berupa layanan parkiran yang relatif sempit, layanan kepada semua pelanggan tepat waktu dan tanpa ada kesalahan, kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawn dalam menangani transaksi dan penanganan terhadap keluhan pelanggan, ketrampilan karyawan dalam memberikan informasi serta mampu memberikan keamanan dan kepercayaan pada pelanggan, kemampuan karyawan untuk berkomonikasi dan memahami keinginan atau kebutuhan pelanggan secarah spesifik, agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan dan memberikan keuntungan bagi Medi suka laksana itu sendiri

Dari segi pelayanan Medi Suka Laksana, pihak manajemen memberikan kenyamanan dan rasa puas kepada para pelanggan yang melakukan jasa transportsi ini, dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan yang akan dating, memberikan air mineral kepada pelanggan yang akan melakukan perjalanan. Sehingga pelanggan sangat puas dan tertarik dalam jasa transportasi tersebut. Medi Suka Laksana memiliki dua belas orang karyawan dengan tugas masing-masing. Medi Suka Laksana (MSL) merupakan transportasi yang disediakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitasnya.

Proses merupakan seluruh prosedur, makanisme dan kebiasaan dimana sebuah jasa diciptakan dan disampaikan kepada pelanggan termasuk keputusan-keputusan kebijakan tentang beberapa keterlibatan pelanggan dan personal kelulusan karyawan. Proses-proses dimana jasa diciptakan dan disampaikan kepada pelanggan merupakan factor utama didalam bauran pemasaran jasa, Karna para pelanggan sering kali akan mempresepsikan system penyaampaian jasa sebagai dari jasa itu sendiri.

Menurut kotler dan keller (2007), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Pada intinya , bila kinerja produk lebih

repository.unsimar.ac.id

REPOSITORY UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO

kecil dan kinerja yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Sedangkan bila kinerja produk sama dengan kinerja yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas. Lebih jauh lagi, kinerja yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa sangat puas (Lupioyadi dan Hamdani, 2008) Kepuasan merupakan tingkat kepuasan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima.

Kepuasan pelanggan terhadap jasa transportasi darat merupakan suatu hal yang sangat menunjang kelangsungan perusahan untuk perkembangan jangka panjang. Sebagai salah satu perusahan yang bergerak dalam jasa transportasi darat, Medi Suka Laksana (MSL) poso juga sangat mengutamakan kepuasan pelanggannya. Selain itu Medi Suka Laksana (MSL) poso juga memantau seberapa baik kualitas kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan tergantung dari apa yang dilihat dan dirasakan oleh pelanggan, Sehingga dapat memberikan tanggapan yang positif ataupun negative terhadap jasa yang diberikan Travel Medi Suka Laksana (MSL) poso. Peningkatan pelayanan kepada para pelanggan adalah hal yang sangat penting dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan, karna para pelanggan sangat besar peranannya dalam pendapatan sebuah perusahaan.

Kepuasan pelanggan sikap dimana proses akhir yang diterima sesudah mendapatkan sesuatu sesuai dengan harapan, tujuan dari bisnis yaitu membuat pelanggannya merasa puas, karna mempertahankan kepuasan pelanggan merupakan halyang sangat penting bertujuan untuk menaikan pendapatan perusahaan gonius (2003). Suparti (2010). Meyatakan kepuasan pelanggan merupakan sikap keseluruhan yang diperlihatkan oleh pelanggan terhadap suatu produk itu. Dilihat dari perspektif manajerial, mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting. Menurut irawan (2008), kepuasan pelanggan ditentukan oleh presepsi pelanggan atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan.

repository.unsimar.ac.id

REPOSITORY UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO

Menurut zeithaml dan bitner kualitas layanan adalah ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan pelanggan dengan presespsi pelanggan dan kualitas jasa menurut parasuraman, zeithaml dan berry terdapat lima unsur yang menentukan jasa, yaitu : ‘’ tangible, responsivencess, reability, assurance, dan empathy’’. Assurance atau jaminan, yaitu dimensi yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku front-line staf dalam menentukan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Berdasarkan banyak riset yang dilakukan, ada 4 aspek dalam dimensi ini, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam memenuhi kebutuhan. Keinginan serta harapan mereka merupakan hal terpenting bagi perusahaan untuk menghadapi persaingan. Salah satu untuk merebut pangsa pasar adalah memperoleh pelanggan sebanyak-banyaknya, kenyamanan dan keamanan juga menjadi factor dalam meraih pelanggan. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi konsumen. Konsumen yang merasa puas dan menjadi pelanggan setia akan merekomendasikan dari mulut ke mulut.

Kualitas pelayanan yang diberikan merupakan kinerja terpenting oleh perusahaan bagi kepuasan pelanggan. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal penting bagi pelanggannya, supaya mereka merasakan kepuasan sebagaimana yang diterapkan oleh pihak perusahaan, juga perusahaan akan lebih maju dan berkembang seperti yang diharapkan. Memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah perusahaa. Perusahaan yang berhasil memasarkan produk/jasanya kepada pelanggan dengan pelayanan yang memuaskan mendapatkan brand yang baik dimata pelanggan.

Hasil penelitian dari Raditya (2013) membuktikan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari tangible,reability,responsiveness,assurance dan empathy berpengaruh secara simultan. Wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, dan empati yang mempunyai pengaruh positif

repository.unsimar.ac.id

REPOSITORY UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO

terhadap kepuasan pelanggan. Kehandalan memiliki pengaruh dominan terhadap keputusan pelanggan.

Hasil penelitian isra dan trenggana (2017) mmbuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan ubar car di kota bandung diketahui hanya variable responsiceness yang secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan variable tangible, empathy, reability dan assurance secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Filipa, et al (2010) hasil dari penelitian yang membuktikan dua temuan kunci. Yang pertama terkait dengan tingkat kualitas layanan dalam dimensi utamanya. Kami menyimpulkan bahwa keandalan, keamanan , kecepatan, kenyamanan dan ketepatan waktu adalah dimensi kualitas yang lebih penting bagi layanan transportasi umum. Kedua, studi ini mengeksplorasi kepuasan dan determinannya. Meskipun literature menetapkan adanya perbedaan antara kontruksi kualitas dan kepuasan.

Felix et al (2016) hasil menunjukan perbedan yang signifikan secara statistic antara kualitas layanan yang dirasakan dan rute perjalanan. Penulis berpendapat bahwa jika penyedia layanan transportasi bus kampus akan naik ketantangan layanan pengiriman merea dan juga mempertahankan dalam meningkatkan posisi pasar mereka. Mereka harus mengkonseptualisasikan layanan mereka dengan cara mempertimbangkan hubungan dua arah antara risiko keuangan kerugian dan kualitas layanan.

Perkembangan jasa travel yang semakin pesat mengakibatkan tingginya tingkat persaingan oleh karna itu perusahaan travel harus berperan pada kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas jasa Travel.

Dari uraian diatas penulis ingin mengkaji lebih jauh, dalam suatu karya ilmiah yang berjudul ***"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Travel Medi Suka Laksana (MSL) poso"***

repository.unsimar.ac.id

REPOSITORY UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut:

a. Bagaimana pengaruh tangible terhadap kepuasan pelanggan pada Travel Medi Suka Laksana (MSL) Poso?
b. Bagaimana pengaruh reliability terhadap kepuasan pelanggan pada Travel Medi Suka Laksana (MSL) Poso?
c. Bagaimana pengaruh responsiveness terhadap kepuasan pelanggan pada Travel Medi Suka Laksana (MSL) Poso?
d. Bagaimana pengaruh assurance terhadap kepuasan pelanggan pada Travel Medi Suka Laksana (MSL) Poso?
e. Bagaimana pengaruh empathy terhadap kepuasan pelanggan pada Travel Medi Suka Laksana (MSL) Poso?

Apakah tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Travel Medi Suka Laksana (MSL) poso?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Untuk mengetahui pengaruh tangible terhadap kepuasan pelanggan pada Travel Medi Suka Laksana (MSL) Poso
b. Untuk mengetahui reliability terhadap kepuasan pelanggan pada Travel Medi Suka Laksana (MSL) Poso.
c. Untuk mengetahui pengaruh responsiveness terhadap kepuasan pelanggan pada Travel Medi Suka Laksana (MSL) Poso.
d. Untuk mengetahui pengaruh assurance terhadap kepuasan pelanggan pada Travel Medi Suka Laksana (MSL) Poso.

repository.unsimar.ac.id

REPOSITORY UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO

e. Untuk mengetahui pengaruh empathy terhadap kepuasan pelanggan pada Travel Medi Suka Laksana (MSL) Poso.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan untuk mempunyai manfaat yaitu :

a. Dapat dijadikan sumber kepustakaan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.
b. Sebagai informasi kepada pemilik Travel Medi Suka Laksana untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
c. Sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan program studi pada fakultas ekonomi jurusan manajemen universitas sintuwu maroso.

repository.unsimar.ac.id