

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Perkembangan bisnis saat ini telah berkembang sangat pesat dan mengalami perubahan yang berkesinambungan. Kemajuan sistem transportasi telah mendorong seseorang ke arah gaya hidup yang telah ditandai oleh kebebasan untuk berpindah tempat. Untuk menjaga kelangsungan usaha di tengah-tengah persaingan bisnis yang sangat kompetitif maka suatu perusahaan harus memberikan kepuasan kepada para pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah respon atau tanggapan dari pelanggan yang mencerminkan perasaan atau penilaian mereka terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan produk atau layanan suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan terjadi ketika harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam keberhasilan suatu perusahaan untuk memastikan bahwa produk atau layanan yang mereka tawarkan memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh pelanggan. Karena dengan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat memberikan manfaat dalam jangka panjang seperti loyalitas pelanggan, reputasi yang baik, dan meningkatkan laba perusahaan (Septianarditya & Nasir, 2022).

Defenisi kepuasan pelanggan (P. & G. A. Kotler, 2014) ialah: Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang di harapkan. Menurut (Tjiptono,

2012) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya.

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011) memberikan definisi mengenai kualitas layanan sebagai aktivitas ekonomi dalam bentuk penawaran dari satu pihak terhadap pihak lainnya. Sering berbasis waktu, pelaksanaannya memberikan hasil yang diharapkan untuk penerima produk atas jasa, yang merupakan tanggung jawab pemberi jasa. Menurut (Lewis dan Booms, 2012) Kualitas layanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Daryanto, (2013) Kualitas pelayanan yaitu segala usaha perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen yang akan menghasilkan suatu penilaian dari apa yang dipersepsikan pelanggan dengan apa yang dirasakan setelah menggunakan produk jasa. Pelayanan yang dilakukan sebuah perusahaan akan menjadi penilaian dari para konsumen dimana jika konsumen merasa pelayanannya memuaskan maka konsumen pun akan melakukan pembelian yang terus menerus pada produk atau jasa yang dipasarkan karena sudah memenuhi harapan yang diharapkan konsumen.

Menurut Kotler dan Amstrong (2012:178) Harga adalah sejumlah uang yang mengandung utilitas atau kegunaan yang diperlukan untuk mendapatkan suatu jasa dan utilitas merupakan atribut atau faktor yang berpotensi memuaskan kebutuhan dan keinginan tertentu baik berupa barang atau jasa. Menurut (Daryanto, 2013) mendefenisikan harga sebagai jumlah uang yang ditagihkan untuk suatu produk

atau sejumlah nilai yang dipertukarkan pelanggan untuk manfaat memiliki atau menggunakan produk.

Tujuan utama dari penetapan harga adalah untuk memperoleh keuntungan maksimal bagi perusahaan, dengan mempertahankan atau meningkatkan pangsa pasar serta meningkatkan daya saing di pasar (Zusrony, 2021). Data harga tiket, jumlah kendaraan dan total penumpang PT. Paris Indah sebagai berikut.

Tabel 1.1

Data Total Penumpang Dan Total Pendapatan PT. Paris Indah

Tahun 2024

Bulan	Total Penumpang	Total Pendapatan
Januari	5.520	469.800.000
Februari	5.580	502.200.000
Maret	4.770	429.300.000
April	5.010	450.900.000
Mei	5.040	453.600.000
Juni	5.940	534.600.000
Juli	4.800	432.000.000
Agustus	5.550	499.500.000
September	5.610	504.900.000
Oktober	4.680	421.200.000
November	6.540	588.600.000
Desember	7.860	707.400.000
Jumlah		5.994.000.000

Sumber Data: PT. Paris Indah Atambua-Kupang 2024

Berdasarkan data dari PT. Paris Indah tahun 2024, jumlah total penumpang dan pendapatan mengalami fluktuasi setiap bulannya. Jumlah penumpang tertinggi tercatat pada bulan Desember sebanyak 7.860 orang, disusul bulan November sebanyak 6.540 orang. Sementara itu, jumlah penumpang terendah terjadi pada

bulan Oktober dengan 4.680 penumpang. Dari sisi pendapatan, angka tertinggi juga terjadi di bulan Desember sebesar Rp707.400.000, sedangkan pendapatan terendah tercatat pada bulan Oktober sebesar Rp421.200.000. Secara keseluruhan, total penumpang selama tahun 2024 mencapai 66.040 orang dengan total pendapatan sebesar Rp5.994.000.000.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sumarsid dan Atik Budi Paryanti (2022) berjudul Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada GrabFood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi), hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan harga secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan GrabFood. Namun, secara simultan, kualitas layanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Sulistya Pribadi, Aswanti Setyawati, dan M. Iqbal Muldiansyah (2022) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Pusat di Tomang Jakarta Barat menunjukkan hasil yang berbeda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa baik kualitas layanan maupun harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bus PT. Paris Indah Atambua-Kupang.

1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bus PT. Paris Indah Atambua-Kupang”.

1.3. PERSOALAN PENELITIAN

Persoalan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa Bus PT. Paris Indah?
- b. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa Bus PT. Paris Indah?

1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

a. Tujuan Penelitian

Berdasarkan persoalan penelitian diatas maka tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa Bus PT. Paris Indah
2. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada jasa Bus PT. Paris Indah

b. Manfaat penelitian**1. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi bagi pengembangan ilmu studi manajemen, khususnya jalur minat pemasaran.

2. Manfaat Praktis

Manfaat yang diharapkan dari penelitian untuk memberikan masukan bagi PT. Paris Indah berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.