

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jasa travel malaka kupang menghadapi berbagai keluhan dari pelanggan yang mencerminkan ketidakpuasan terhadap harga dan fasilitas yang di tawarkan. Beberapa pelanggan merasa bahwa harga yang di tawarkan tidak sebanding dengan kualitas pelayanan yang diterima, seperti kondisi kendaraan yang kurang nyaman dan keterlambatan dalam layanan antar-jemput. Fasilitas kendaraan seperti kenyamanan tempat duduk, dan sistem hiburan juga sering kali tidak memadai. Selain itu, minimnya transparansi harga dan tidak tersedianya saluran pengaduan pelanggan yang efektif memperparah persepsi negatif pelanggan terhadap layanan yang di berikan.

Industri jasa transportasi memiliki peran penting dalam mobilitas masyarakat. Salah satu faktor yang memengaruhi pilihan pelanggan dalam menggunakan jasa travel adalah harga dan fasilitas yang ditawarkan. Travel Malaka Kupang merupakan salah satu penyedia jasa transportasi yang melayani rute Kupang - Malaka. Namun, persaingan dalam industri ini mengharuskan perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan guna mempertahankan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada jasa travel malaka kupang.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator utama suatu keberhasilan suatu bisnis atau organisasi dalam memberikan produk atau layanan yang sesuai dengan harapan konsumen. Dalam dunia bisnis yang kompetitif saat ini, memahami dan mengelola kepuasan pelanggan menjadi sangat penting karena dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan, citra merek, dan kinerja jangka panjang perusahaan.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan bisnis jasa, termasuk dalam industri transportasi travel seperti Malaka Kupang. Menurut Tjiptono dalam Ismanto (2020), kepuasan pelanggan adalah evaluasi pelanggan terhadap produk atau layanan, menilai apakah produk/layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan persyaratan pelanggan. Dalam konteks ini, harga dan fasilitas merupakan dua elemen penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan Malaka Kupang.

Harga adalah jumlah uang yang harus dibayar oleh pelanggan untuk memperoleh suatu produk atau jasa. Menurut Nagle, DKK. (2022). Harga dijelaskan dalam kerangka strategi: sebagai alat untuk menciptakan dan mengekstrak nilai dari pasar. Buku ini menekankan konsep value-based pricing (menentukan harga berdasarkan nilai bagi pelanggan), elastisitas permintaan, serta taktik penentuan harga untuk mengoptimalkan profitabilitas.

Menurut Dewi, (2022). 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). Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat kita ketahui bahwa

harga adalah sejumlah uang atau sesuatu yang lain beserta faedahnya yang dibutuhkan untuk mendapatkan suatu produk. juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Fasilitas yang memadai, seperti kenyamanan kendaraan, kebersihan, dan fitur tambahan, dapat meningkatkan pengalaman pelanggan.

Tabel 1.1

Jumlah Penguna Jasa Travel Perbulan Dalam Satu Tahun Periode 2024

Bulan	Jumlah Perjalanan travel	Rata rata Pengguna Jasa	Jumlah pengguna Jasa
Januari	12	4	48
Februari	10	6	60
Maret	13	5	65
April	11	5	55
Mei	14	5	70
Juni	12	5	60
Juli	15	4	60
Agustus	13	4	52
September	11	5	55
Oktober	12	5	60
November	14	6	84
Desember	15	6	90

Sumber: Mandiri Expres 2024

Berdasarkan data di atas dapat dilihat jumlah penguna jasa travel malaka kupang tahun 2024 mencapai 90 orang pada bulan desember, menunjukan bahwa perusahaan jasa travel memiliki permintaan yang tinggi pada bulan-bulan tertentu sebaliknya pengguna jasa terendah terjadi pada bulan januari hanya mencapai 48 orang, menunjukan bahwa perusahaan jasa travel perlu meningkatkan promosi

dan strategi pemasaran pada bulan-bulan tertentu. Rata-rata pengguna per perjalanan cukup stabil berkisar 4-6 orang. Secara keseluruhan, data ini mencerminkan bahwa terjadi peningkatan pengguna menjelang akhir tahun, terutama di bulan november dan desember, yang mungkin dipengaruhi oleh musim liburan. ini menunjukkan pemulihan dan pertumbuhan yang kuat dapat dinyatakan bahwa fenomena ini mengindikasikan terjadinya perubahan tingkat kepuasan pelanggan di jasa travel Malaka-Kupang. Karna adanya faktor musiman dan eksternal, kualitas pelayanan, persaingan dengan layanan lain, promosi dan harga jadi, perubahan jumlah pelanggan tersebut mencerminkan bagaimana persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan travel tersebut bisa berubah dari waktu ke waktu.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rahmawati et al.(2021) penelitian ini meneliti pengaruh harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada industri transportasi travel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Sedangkan penelitian terdahulu menurut Wijaya dan Kusuma (2020), penelitian ini meneliti pengaruh harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan jasa travel online di bandung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga dan fasilitas tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Dari kedua hasil penelitian tersebut, terdapat hasil mengenai pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada industri transportasi travel. Rahmawati et al 2021 menyatakan bahwa harga dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan pelanggan, Sedangkan penelitian terdahulu menurut Wijaya dan Kusuma (2020), penelitian ini meneliti pengaruh harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan jasa travel online di Bandung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga dan fasilitas tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Bila suatu kinerja lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pengguna merasa puas atau amat gembira. Dengan latar belakang di atas serta teori dan fenomena yang dijelaskan maka diperoleh judul penelitian mengenai **“Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Travel Malaka-Kupang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Pengaruh harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada jasa travel Malaka-Kupang.

1.3 Persoalan Penelitian

1. Apakah ada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan jasa travel Malaka-Kupang?
2. Apakah ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan jasa travel Malaka-Kupang?

1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1) Tujuan penelitian

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

- a. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan jasa travel Malaka-Kupang
- b. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan jasa travel Malaka-Kupang

2) Manfaat penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan Pustaka sebagai pengetahuan khusus dalam mengetahui factor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada pembelian sebuah produk atau jasa

b. Manfaat Praktis

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah data dan informasi dalam penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi pihak-pihak yang melakukan penelitian serupa,serta menambah wawasan mengenai factor-factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ataupun seseorang demi kepuasan terhadap suatu produk atau jasa.