

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kondisi teknologi transportasi saat ini terus berkembang dengan sangat cepat dan kemudian akhirnya hal ini memunculkan adanya persaingan yang terjadi dalam dunia jasa penyedia jasa dalam transportasi menjadi semakin ketat. Adapun tujuan dari jasa transportasi ini ialah membantu masyarakat agar mereka bisa semakin mudah dan juga puas dalam menggunakan jasa yang disediakan. Jasa transportasi ialah hal yang keberadaannya tidak kalah pentingnya, terlebih lagi di zaman yang semakin maju dan perkembangan teknologi yang makin canggih. Bisnis di dunia jasa transportasi ini memiliki peluang yang sangat besar untuk bisa dikembangkan tidak hanya di satu daerah saja yang mana hal ini semakin mendorong para pelaku bisnis untuk mengembangkan kegiatan bisnis mereka. Pola pikir dari masyarakat yang semakin kesini semakin maju dengan kesempatan bisnis yang mungkin bisa mereka dapatkan membuat mereka ingin bisa menuju ke suatu tempat dengan waktu yang singkat. Proses kegiatan bisnis yang diinginkan berkembang di beberapa wilayah mengharuskan mereka untuk bisa melakukan kunjungan di daerah dimana bisnis itu ada agar mereka bisa melihat tempat yang indah untuk bisa mereka kunjungi. Hal ini lah yang menjadikan transportasi menjadi hal yang sangat penting dan juga utama untuk membuat individu semakin mudah dalam melakukan kunjungan ke

beberapa daerah dengan waktu yang singkat. Apabila waktu yang ditempuh dalam perjalanan ini semakin singkat maka hal ini juga akan membuat mereka memiliki berbagai kegiatan yang lebih banyak di tempat kunjungan mereka tersebut.

Bisnis travel untuk dijadikan “teman” dalam memilih suatu jasa transportasi kini semakin mengalami persaingan yang ketat juga. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya perusahaan yang memberikan penawaran pada jasa perjalanan transportasi seperti halnya menjual tiket pesawat yang memiliki fasilitas yang baik. Penawaran yang diberikan pun beragam seperti memberikan promosi dan juga harga yang murah dengan fasilitas yang terbaik yang bisa mereka berikan. Hal tersebut kemudian menjadikan tiap perusahaan saling bersaing untuk melakukan penjualan produk dengan cara yang inovatif serta kreatif sehingga harapannya dengan hal ini mereka dapat memperoleh hasil yakni menjadi unggul dibanding dengan kompetitornya. Persaingan yang semakin ketat ini juga kemudian menuntut setiap perusahaan terkait untuk bisa menyediakan apa yang konsumen butuhkan dan bisa memberikan rasa puas pada konsumen. Konsumen biasanya cenderung menentukan pilihan mereka pada perusahaan yang bisa memberikan jasa yang baik dalam pelayanannya dan dengan harga yang masih bisa dijangkau. Hal tersebut yang biasanya menjadikan konsumen puas.

Persaingan yang semakin ketat menjadikan perusahaan harus lebih memperhatikan kepuasan dari pelanggan sehingga mereka bisa bertahan

ditengah ketatnya persaingan dan bisa menguasai pasar mereka. Pemimpin dalam suatu perusahaan wajib untuk mengetahui hal yang konsumen anggap penting dan kemudian perusahaan harus memberikan usaha maksimal mereka dalam memberikan hasil kerja yang maksimal dan kemudian menjadikan konsumen dari Tour and Travel di CV. Rahayu Abadi menjadi sangat puas.

Pelayanan yang dianggap baik oleh konsumen memiliki beberapa ciri yakni karyawan yang dimiliki memiliki sikap profesionalitas, menyediakan berbagai fasilitas yang mumpuni, menyediakan berbagai produk yang diinginkan, memiliki tanggung jawab pada setiap konsumen sampai dengan akhir, memberikan pelayanan yang cepat dan juga tepat, melakukan komunikasi dengan jelas, menyediakan jaminan bahwa setiap proses transaksi yang dilakukan terjamin kerahasiaannya, mengetahui beberapa pengetahuan umum yang mendukung serta bisa menjadikan konsumen percaya pada perusahaan.

Suatu usaha yang dilakukan untuk bisa memenuhi suatu hal yang diharapkan ialah yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan. Oliver, dalam buku karya J. Supranto, menyatakan hal yang dirasakan individu ketika sudah melakukan perbandingan dari kinerja yang didapatkan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan. Lalu selanjutnya, Freddy Rangkuti menyatakan kepuasan pelanggan memiliki pengertian yakni suatu respon yang muncul dalam diri konsumen ketika ada hal yang tidak sesuai dengan hal yang menjadi harapan dengan apa yang sebenarnya terjadi saat

konsumen menggunakan barang ataupun jasa. Lalu kemudian, dapat disimpulkan oleh J. Supranti, kepuasan ialah suatu kondisi yang sama yang dirasakan individu antara harapan dengan hal yang sebenarnya terjadi. Ketika individu merasakan pelayanan yang diberikan jauh di atas harapan mereka, maka di situ lah akan muncul adanya kepuasan, Namun sebaliknya, ketika individu tidak menerima hasil yang sesuai dengan harapannya maka mereka akan mengalami kekecewaan. Penulis kemudian menyatakan kepuasan pelanggan ialah suatu harapan serta kinerja yang konsumen rasakan apakah sesuai atau tidak dengan harapan yang diinginkan konsumen.

CV. Rahayu Abadi Tour and Travel yang berlokasi di Ngunit Tulungagung ialah suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perjalanan. Perusahaan ini sudah ada sejak lama dan juga tentunya mempunyai pelanggan yang banyak. Hal ini menjadi bukti bahwa perusahaan ini sudah memiliki nama baik dan juga memiliki rasa percaya dari para pelanggannya terkait pelayanan yang mereka berikan dan juga dari segi harga yang diberikan pada konsumennya yang dikatakan bahwa konsumen mereka puas dan juga memiliki ketertarikan untuk menggunakan jasa di tempat ini. Dengan adanya jasa dari CV. Rahayu Abdi Tour and Travel ini memiliki harga yang murah pada penjualan tiket pesawat dan juga pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik saat konsumen mereka mendatangi kantor untuk proses pembelian.

Adapun data yang didapatkan ada beberapa complain dari konsumen pada CV. Rahayu Abadi mulai bulan Juli – Desember 2021. Adapun datanya seperti di bawah ini :

Tabel 1.1 Data Jumlah Komplain pada CV. Rahayu Abadi per Juli 2021-Desember 2021

BULAN	JUMLAH KONSUMEN	KOMPLAIN YANG DITERIMA
Juli	156 Konsumen	57 Komplain
Agustus	145 Konsumen	60 Komplain
September	160 Konsumen	64 Komplain
Oktober	80 Konsumen	43 Komplain
November	120 Konsumen	52 Komplain
Desember	163 Konsumen	60 Komplain

Sumber: CV. Rahayu Abadi

Tabel tersebut menjelaskan beberapa jumlah transaksi yang sudah diproses serta diselesaikan melalui CV. Rahayu Abadi Tour and Travel dalam tiap bulannya. Penjualan yang dilakukan dapat dikatakan masih belum stabil. Hal ini mungkin bisa menunjukkan rasa puas yang dirasakan oleh pelanggan pada pelayanan ataupun harga yang diberikan dari CV. Rahayu Abadi Tour and Travel.

Kotler menyatakan pelayanan ialah suatu jasa yang mana di dalamnya ini memberikan manfaat serta bisa memberikan rasa puas pada konsumen. Hal ini kemudian menjadikan perusahaan harus terus menjaga kualitas dalam pelayanannya sehingga tidak menimbulkan adanya rasa kecewa dalam diri konsumen yang bisa mengakibatkan mereka berganti ke perusahaan yang lainnya. Kesimpulan yang dapat diambil dari paparan tersebut ialah pekayanan suatu bentuk kegiatan yang diperbuat oleh perusahaan dalam melakukan pelayanan pada konsumen terkait dengan

barang ataupun jasa yang dibutuhkan oleh konsumen dan kemudian akhirnya hal ini menjadikan konsumen bisa merasakan kepuasan.

Engel Blac Will dan Miniard menyatakan ada beberapa hal penting yang harus dilakukan perusahaan yang bisa memunculkan adanya ketertarikan, respon serta minat dari konsumen terkait dengan kepuasan dalam proses pembelian yakni, kualitas yang diberikan, harga, sistem periklanan, lokasi penjualan, fasilitas yang disuguhkan, pelayanan, sifat dari pelanggan, sistem penjualan serta personel. Kemudian, Alma juga menambahkan, hal yang memiliki kaitan erat dalam proses penjualan ialah, harga, value, serta utility pada suatu barang. *Utility* ialah suatu hal yang lekat pada suatu barang dan besar kemungkinannya barang ini bisa menyediakan apa yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen sehingga kemudian memunculkan adanya rasa puas dalam diri konsumen. Harga ialah suatu nilai yang dimiliki suatu barang dan biasanya dinyatakan di dalam bentuk nominal uang. Sehingga kesimpulan yang didapatkan ialah harga merupakan suatu satuan nilai uang yang bisa konsumen berikan sebagai proses pertukaran sehingga konsumen bisa mendapatkan hak milik dan bisa menggunakan suatu barang ataupun jasa dan kemudian menjadikan konsumen memiliki rasa puas.

Jasa dalam bidang transportasi udara ialah hal yang memiliki peran penting dalam berkembangnya transportasi. Jasa penerbangan ini menyediakan berbagai keuntungan bagi pelanggannya yakni waktu yang ditempuh bisa lebih cepat ke tempat tujuan dibandingkan dengan

transportasi lewat darat ataupun laut. Tingginya permintaan masyarakat dalam jasa penerbangan saat ini menjadikan persaingan tiap perusahaan pun semakin ketat. Hal ini mengharuskan perusahaan untuk bisa memiliki usaha keras dalam proses pengembangan kemampuan, keterampilan serta pengetahuan perusahaan untuk bisa bertahan dan menang dalam proses persaingan yang mereka hadapi. Selain itu hal ini juga penting untuk dilakukan sebagai cara dalam pemenuhan apa yang dibutuhkan konsumen dalam bidang transportasi. Kemajuan bidang transportasi ini kemudian menciptakan berbagai bisnis baru yakni *travel agent*, yakni suatu agen perjalanan yang bekerjasama dengan pihak-pihak yang menyediakan jasa transportasi penerbangan.

Jasa travel ini tentunya semakin memudahkan masyarakat untuk bisa memperoleh jasa transportasi yang akan mereka gunakan mulai dari proses untuk memperoleh tiket dengan harga yang murah, proses yang cepat, dan lain sebagainya. Kebutuhan serta minat dari masyarakat yang sangat tinggi ini menjadikan perusahaan yang bergerak di bidang jasa travel ini terus mengalami persaingan untuk bisa membuat setiap pelanggan puas dengan layanan yang sudah mereka berikan yakni dengan pelayanan, fasilitas, harga yang maksimal yang bisa mereka berikan. Hal ini dikarenakan kepuasan dari konsumen akan membentuk rasa puas dari pelanggan pada pelayanan yang diberikan. Hal ini ditunjukkan dengan proses pembelian kembali yang dilakukan oleh konsumen.

Dalam dunia bisnis, persaingan ialah hal yang sudah biasa terjadi. Semakin bertambahnya tahun, bisnis juga terus mengalami persaingan yang sangat ketat. Hal ini menjadikan setiap perusahaan dituntut untuk bisa menyusun strategi yang cerdas agar mereka bisa menang dalam persaingan yang dihadapi. Hal ini juga dialami oleh bisnis dalam dunia *travel agent* yang saat ini juga berkembang sangat pesat. Dengan persaingan ketat ini, penulis memperhatikan di CV. Rahayu Abadi Tour and Travel ini harus bisa menyusun strategi yang bisa menjadikan mereka bersaing. Hal yang perlu dilakukan ialah menemukan faktor internal dan juga eksternal yang bisa menjadi kekuatan mereka sehingga bisa memberikan pengaruh pada keberhasilan strategi yang dibuat. Kekuatan yang dimiliki perusahaan ini bisa menjadi modal mereka dalam melewati persaingan yang ada sehingga kesempatan yang mereka miliki bisa mereka manfaatkan. Dengan adanya penelitian ini, tujuan yang ingin diraih ialah mencari tahu strategi yang tepat yang bisa diterapkan di CV. Rahayu Abadi Tour and Travel sehingga perusahaan ini bisa bertahan dan juga tetap eksis dalam persaingan yang semakin berat. Strategi yang disusun ini akan dilakukan dengan melakukan analisa kekuatan yang dimiliki perusahaan baik secara internal maupun eksternal, serta mempresentasikan hasil analisis yang perusahaan tersebut miliki. Adapun metodenya nanti menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan berbagai macam uji coba validitas serta proses analisis data melalui proses mengumpulkan data, analisa data, dan sampai dengan

menetapkan kesimpulan. Adapun nantinya akan dibantu dengan SPSS sebagai alat datanya.

Dari paparan di atas, peneliti memiliki ketertarikan untuk meneliti dengan judul yakni : “**Analisis Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Rahayu Abadi**” .

1.2 Batasan Penelitian

Dalam penyusunan laporan penelitian ini, supaya masalah yang ada dibahas secara jelas dan juga tepat, maka batasan permasalahan yang ditentukan oleh peneliti pada persoalan intinya sebagai berikut : pengaruh harga, kualitas layanan Terhadap Kepuasan pelanggan pada CV. Rahayu Abadi.

1. Penelitian ini dilakukan di Tulungagung kepada konsumen di CV. Rahayu Abadi dalam 6 bulan terakhir pada tahun 2021
2. Penelitian ini meneliti tentang pengaruh harga, promosi dan kualitas layanan pada kepuasan pelanggan pada CV Rahayu Abadi.
3. SPSS digunakan sebagai alat bantu perhitungan dan analisis hasil konsumen
4. Data atau dokument penting dari CV. Rahayu Abadi sebagai bukti dan penguat penelitian.

1.3 Rumusan Masalah

Dari paparan di atas, peneliti merumuskan beberapa permasalahan yang akan dibahas yakni :

1. Apakah harga memberikan pengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan CV. Rahayu Abadi Tour and Travel?
2. Apakah promosi memberikan pengaruh secara signifikan pada kepuasan pelanggan CV. Rahayu Abadi Tour and Travel?
3. Apakah kualitas layanan memberikan pengaruh yang signifikan pada kepuasan pelanggan CV. Rahayu Abadi Tour and Travel?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas maka tujuan penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Menjelaskan pengaruh harga pada kepuasan pelanggan CV. Rahayu Abadi Tour and Travel.
2. Menjelaskan pengaruh promosi pada kepuasan pelanggan CV. Rahayu Abadi Tour and Travel.
3. Menjelaskan pengaruh kualitas layanan pada kepuasan pelanggan CV. Rahayu Abadi Tour and Travel.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan harapannya bisa memberikan hasil yang memiliki manfaat bagi:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini harapannya bisa memperkaya ilmu serta wawasan dan kemudian bisa menjadi suatu bentuk penerapan dalam teori yang sudah didapatkan selama masa kuliah dibidang manajemen, khususnya mengenai kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Selain itu hal ini juga sebagai

bentuk pembuktian bagaimana tiap-tiap teori yang ada bisa memberikan pengaruh ara satu dan yang lain. Tidak hanya itu, penelitian ini harapannya mampu dijadikan suatu bentuk sumber referensi untuk perusahaan sehingga mereka bisa membentuk suatu kebijakan ataupun strategi dalam meningkatkan serta mempertahankan kepuasan pada pelanggannya.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini harapannya mampu dijadikan bahan pertimbangan dalam memberikan peningkatan pada oendapatan perusahaan di waktu yang akan datang dengan cara memberikan kualitas layanan yang semakin baik dan akhirnya menjadikan pelanggan mereka puas. Dan dapat memberi pengetahuan serta inovasi setiap pimpinan serta piha-pihak karyawan atau yang memiliki hubungan terkait dalam memebrikan perhatian yang lebih baik lagi untuk pelanngan. Agar konsumen dapat menyukai segala fasilitas-fasilitas yang ditawarkan dari CV. Rahayu Abadi.

1.6 Sistematika Penelitian

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini akan dipaparkan terkait hal yang melatarbelakangi permasalahan yang dihadapi, identifikasi serta pembatasan dalam permasalahan, masalah yang sudah dirumuskan, tujuan serta manfaat dari penelitiannya dan juga susunan dalam proses penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini berisikan teori yang mendasari penelitian, penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, hipotesis yang dikembangkan, model dari penelitian serta bagan dari alur pemikiran peneliti.

BAB III : Metode Penelitian

Di sini akan dipaparkan terkait metode serta jenis dari penelitiannya, definisi operasional dari variable yang ditentukan, jenis data serta sumber datanya, populasi beserta karakteristiknya, sampel dan juga bagaimana teknik untuk mengambil sampelnya, cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data, alat serta skala pengukuran, dan juga cara dalam melakukan olah data.

BAB IV : Analisis Data dan Pembahasan

Di sini akan dibahas terkait data yang ditampilkan dalam penelitian yang sudah dilaksanakan dan juga proses

pembahasan terkait hasil yang didapatkan dari proses penelitian yang didapatkan dari pengumpulan data yang sudah didapatkan.

BAB V : Kesimpulan

Di sini berisikan hasil akhir yang sudah disimpulkan, penerapan dari hasil penelitiannya serta saran yang diberikan untuk bisa menangani permasalahan di penelitian.

