

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perusahaan jasa transportasi yang semakin bertambah dan berkembang pesat membuat persaingan dalam hal kualitas yang ditawarkan pun semakin ketat. Untuk dapat terus bersaing dan berkembang, perusahaan jasa transportasi diwajibkan menjaga dan memperbaiki kualitas pelayanan yang ditawarkannya. Sehingga perusahaan jasa transportasi dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen.

Jasa transportasi adalah bidang usaha yang cukup banyak diminati khususnya di kota-kota besar. Untuk dapat menarik perhatian konsumen dan mempertahankan konsumen yang ada, maka tingkat kepuasan konsumen perlu dinomorsatukan dan ditingkatkan lebih lagi dibandingkan dengan jasa transportasi yang lain. Dengan makin banyaknya konsumen yang merasa puas, maka secara langsung akan dapat mempertahankan loyalitas konsumen yang lama, serta diharapkan dapat menarik konsumen-konsumen baru untuk memilih dan menggunakan jasa transportasi tersebut.

Jasa transportasi yang menjadi objek penelitian penulis adalah “PO. KRAMAT DJATI di Bandung” yang merupakan perusahaan otobus yang melayani angkutan transportasi umum, baik luar kota ataupun luar pulau. Seiring dengan banyaknya jasa transportasi yang serupa saat ini menyebabkan

konsumen memiliki berbagai macam pilihan untuk menggunakan jasa-jasa transportasi manapun yang lebih memuaskan mereka dari segi pelayanan. Agar dapat mengungguli jasa transportasi yang lain, maka perusahaan jasa transportasi ini perlu meningkatkan kinerjanya, yang meliputi pelayanan yang diberikan, ketepatan waktu keberangkatan angkutan, ketepatan waktu kedatangan angkutan, dan sebagainya. Hal ini dilakukan bertujuan untuk menciptakan suatu loyalitas pada konsumen jasa transportasi ini.

Dengan demikian, meningkatkan kepuasan konsumen melalui pelayanan sangat penting dalam mengembangkan dan mempertahankan jasa transportasi ini. Oleh sebab itu, penulis memutuskan untuk mengadakan penelitian mengenai kualitas pelayanan jasa transportasi dan loyalitas konsumen, dengan judul : **“Analisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen yang menggunakan jasa transportasi di PO. KRAMAT DJATI Bandung”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas maka penulis ingin membahas masalah mengenai :

- Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen yang menggunakan jasa transportasi di PO. KRAMAT DJATI Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan dari penelitian yang dilakukan penulis adalah :

- Untuk mengetahui, apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen yang menggunakan jasa transportasi di PO. KRAMAT DJATI Bandung.
- Memberikan usulan-usulan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen yang menggunakan jasa transportasi di PO. KRAMAT DJATI Bandung sehingga dapat menciptakan loyalitas konsumen pada perusahaan jasa transportasi ini.

1.4 Kegunaan Penelitian

Manfaat yang bisa didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Manfaat bagi penulis
Hasil penelitian ini sangat berguna untuk menambah pengetahuan penulis mengenai kualitas pelayanan yang diinginkan konsumen, dan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh PO. KRAMAT DJATI Bandung.
- Manfaat bagi akademisi
Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan dan informasi tentang kualitas pelayanan jasa transportasi, serta untuk studi lebih lanjut.
- Manfaat bagi praktisi bisnis
Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan yang berharga untuk melaksanakan perbaikan atas kekurangan-kekurangan yang ada dan

meningkatkan maupun mempertahankan kepuasan bagi konsumen PO.
KRAMAT DJATI Bandung.