

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Pada masa sekarang banyak perusahaan yang menawarkan jasa. Dengan banyaknya perusahaan yang menawarkan jasa ini maka timbul persaingan diantara perusahaan. Untuk memenangkan persaingan tersebut perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada konsumen seperti: harga yang lebih murah dengan pelayanan yang baik.

Perusahaan bus merupakan salah satu perusahaan jasa yang melayani jurusan antar kota atau pun antar propinsi. Sebagai perusahaan jasa, maka perusahaan bus ini juga memiliki persaingan yang ketat. Dengan banyaknya persaingan antar perusahaan maka banyak perusahaan yang tidak dapat bertahan.

Dalam hal ini masyarakat yang menggunakan jasa bus sangat membutuhkan pelayanan yang baik dan memuaskan dari pihak perusahaan. Oleh karena itu perusahaan jasa angkutan bus berusaha untuk memuaskan kebutuhan konsumen, sehingga konsumen dapat bersikap loyal. Dengan konsumen bersikap loyal sehingga perusahaan mampu menghasilkan laba dan dapat *survive*.

PO. Bengkulu Kito yang terletak di Jl Soekarno Hatta No 272 Bandung merupakan salah satu perusahaan bus yang melayani jurusan Bandung-Jakarta-Bengkulu dan sebaliknya. Sebagai perusahaan yang baru berdiri 3 tahun, PO. Bengkulu Kito belum mengetahui dengan baik faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan jasa angkutan bus. Hal ini terlihat dari jumlah penumpang yang semakin lama semakin menurun dan banyaknya konsumen yang mengeluh mengenai pelayanan yang diberikan oleh PO. Bengkulu Kito. Dalam hal ini konsumen berasal dari berbagai golongan, sehingga karakteristik dari konsumen tersebut berbeda-beda. Dengan adanya karakteristik yang berbeda-beda ini maka perusahaan ingin menambah jenis angkutan, sehingga perusahaan dapat memenuhi keinginan konsumen.

Dengan adanya permasalahan tersebut, maka perusahaan harus dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan jasa bus, sehingga perusahaan dapat lebih memperhatikan faktor-faktor tersebut. Dengan adanya keluhan dari konsumen maka perlu juga diketahui kepuasan dari konsumen terhadap jasa yang diberikan, karena dengan mengetahui hal tersebut maka perusahaan dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan jasa yang telah diberikan, sehingga kelebihan yang ada dapat dipertahankan dan kekurangan dapat diperbaiki. Agar dapat melayani semua konsumen maka perusahaan ingin menambah jenis angkutan.

Dari permasalahan diatas maka perlu dilakukan “*Identifikasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Angkutan Bus Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Pelayanan PO. Bengkulu Kito*”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yaitu jumlah penumpang yang semakin lama semakin menurun dan juga adanya konsumen yang mengeluh, maka perusahaan perlu mengetahui penyebab tersebut. Setelah dilakukan wawancara kepada beberapa orang konsumen PO. Bengkulu Kito, maka diketahui bahwa perusahaan belum dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan jasa angkutan bus. Dalam hal ini PO. Bengkulu Kito juga ingin mengetahui kelebihan dan kekurangan jasa yang telah diberikan, sehingga kelebihan yang ada dapat dipertahankan, sedangkan kekurangan dapat diperbaiki. Agar perusahaan dapat memenuhi dan memuaskan konsumen, maka perlu diketahui karakteristik dari masing-masing segmen. Dengan mengetahui karakteristik segmen, maka perusahaan dapat menawarkan berbagai jasa, yaitu dengan menambah jenis angkutan, sehingga perusahaan dapat tetap *survive* dan berkembang.

1.3. Pembatasan Masalah

Dalam melakukan penelitian ini diperlukan pembatasan masalah, dimana dengan adanya pembatasan masalah ini maka penelitian yang dilakukan tidak menyimpang. Adapun masalah ini dibatasi oleh :

1. Pengamatan hanya dilakukan di daerah Bandung
2. Pengamatan dilakukan hanya pada perusahaan-perusahaan bus sejenis yaitu perusahaan bus jurusan Bandung-Jakarta-Bengkulu dan sebaliknya serta jurusan Sumatera.
3. Responden untuk kuesioner 1 adalah responden yang menggunakan jasa angkutan bus jurusan Bandung-Jakarta-Bengkulu dan sebaliknya serta jurusan Sumatera.
4. Responden untuk kuesioner 2 adalah responden yang menggunakan jasa angkutan bus PO. Bengkulu Kito
5. Besaran (harga) tidak dibahas secara kuantitatif.

Asumsi yang digunakan adalah :

1. Selama dilakukan penelitian, perusahaan tidak mengalami perubahan dalam pemasaran jasa.

1.4. Perumusan Masalah

Adapun masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Faktor-Faktor apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan jasa angkutan bus?
2. Bagaimana karakteristik dan komposisi segmen yang terbentuk?
3. Bagaimanakah kepuasan konsumen terhadap jasa yang diberikan oleh PO. Bengkulu Kito?
4. Dari hasil analisis tersebut, faktor-faktor apa saja yang perlu diperbaiki ?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan jasa angkutan bus

2. Untuk mengetahui karakteristik dan komposisi segmen yang terbentuk.
3. Untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap jasa yang diberikan oleh perusahaan.
4. Dapat mengetahui faktor–faktor apa saja yang harus diperbaiki oleh perusahaan dari hasil analisis tersebut.

1.6. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan penelitian ini dari beberapa bab yaitu :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi mengenai teori – teori yang berhubungan dengan penelitian yaitu : konsep pemasaran, definisi jasa, bauran pemasaran jasa, segmentasi pasar, kualitas jasa, kepuasan pelanggan, manfaat mengukur kepuasan pelanggan, metode pengukuran kepuasan pelanggan, teknik pengukuran kepuasan, teknik pengumpulan data, skala pengukuran, populasi dan sampel, validitas dan reliabilitas instrument, analisis faktor, analisis *cluster*.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi mengenai langkah–langkah dari awal penelitian sampai dengan akhir penelitian. Langkah-langkah penelitian digambarkan melalui flowchart.

BAB 4 : PENGUMPULAN DATA

Pada bab ini berisi mengenai data umum perusahaan seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi, uraian jabatan serta pengumpulan data– data yang diperlukan.

BAB 5 : PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Pada bab ini berisi pengolahan data dengan menggunakan metode yang telah ditetapkan yaitu analisis faktor, analisis *descriptif statistics crosstabs*. Dan dilakukan analisis dari hasil pengolahan data tersebut.

BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan dari analisis yang telah dilakukan dan memberi saran baik untuk perusahaan dan untuk penelitian lebih lanjut.