

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perusahaan jasa adalah perusahaan yang menghasilkan produk berupa pelayanan. Perusahaan jasa mempunyai banyak ragam, mulai dari rumah sakit, travel, cafe, hotel, salon, bank dan lain sebagainya. Didalam perusahaan jasa diharapkan bisa memberikan pelayanan yang memuaskan konsumennya sebagai pelanggan jasa. Dengan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggannya, maka diharapkan konsumen tersebut tidak berpikir untuk pindah ke perusahaan jasa lainnya. Oleh sebab itu loyalitas dari pelanggan bagi perusahaan jasa akan sangat menunjang keberhasilan dari jasa tersebut.

Zaman sekarang ini tidak hanya kualitas yang dikedepankan oleh perusahaan jasa, namun pelayanan juga merupakan suatu nilai tambah untuk menarik minat konsumen. Jika suatu perusahaan jasa bisa memberikan pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya dan konsumen merasa puas dengan pelayanan tersebut, maka konsumen akan datang ataupun menggunakan jasa tersebut.

Perusahaan jasa yang menjadi objek penelitian adalah sebuah jasa angkutan yang berdiri sejak tahun 2005 yaitu Andi's travel. Andi's travel adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa angkutan baik penumpang maupun barang (paket). Andi's travel ini melayani rute keberangkatan dari kota Bandung menuju kota Cirebon, Indramayu, Tegal, Kuningan dan Pekalongan. Target penjualan tiket per tahun hanya tercapai sekitar 85% dari target penjualan tiket penumpang di dalam dua tahun terakhir ini. Selain itu juga banyaknya muncul masalah-masalah lain yaitu adanya keluhan dari konsumen terhadap Andi's travel. Keluhannya berupa banyaknya konsumen yang mengeluhkan pelayanan mobil yang digunakan tidak sesuai dengan harapan konsumen, adanya rasa tidak nyaman saat menggunakan jasa travel ini, keluhan mengenai supir Andi's travel yang tidak ramah, adanya kompleks harga yang tidak sesuai dengan harga yang sebenarnya.

Sehingga dari masalah yang ada perlu dilakukan penelitian lebih lanjut, mengenai pengaruh performansi terhadap loyalitas konsumen dalam meningkatkan penjualan tiket.

## 1.2 Identifikasi Masalah

1. Perusahaan belum mengetahui faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih travel.
2. Perusahaan tidak melakukan *segmentation*, *targeting* dan *positioning* dengan tepat.
3. Konsumen belum merasa puas dengan pelayanan dari jasa Andi's travel.
4. Perusahaan belum bisa bersaing dengan perusahaan lain yang bergerak di bidang yang sama.
5. Perusahaan belum melakukan strategi bauran pemasaran dengan tepat.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Akibat keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, maka dalam penelitian ini penulis melakukan pembatasan masalah agar lebih jelas dan terarah. Pembatasan masalah yang dilakukan penulis adalah:

1. Tidak dilakukan penelitian terhadap kompetitor.
2. Pengamatan dilakukan untuk travel tujuan Bandung-Cirebon dan sebaliknya, karena rute Bandung- Cirebon merupakan rute terbanyak dari travel ini.

## 1.4 Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini, akan dirumuskan beberapa hal yang nantinya akan ditarik menjadi kesimpulan pada ahir penelitian ini, diantaranya :

1. Faktor atau atribut jasa apakah yang di anggap penting oleh konsumen terhadap pelayanan jasa Andi's travel?
2. Bagaimana *segmentation*, *targeting* dan *positioning* yang sebaiknya dilakukan oleh perusahaan?
3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa Andi's travel?
4. Apa hubungan antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen untuk pengguna jasa Andi's travel?
5. Bagaimana strategi bauran pemasaran yang sebaiknya dilakukan dilakukan oleh perusahaan jasa Andi's travel?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka tujuan di lakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor atau atribut jasa apakah yang di anggap penting oleh konsumen terhadap pelayanan jasa Andi's travel
2. Untuk mengetahui *segmentation, targeting* dan *positioning* yang sebaiknya dilakukan oleh perusahaan.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa Andi's travel.
4. Untuk mengetahui hubungan antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen untuk pengguna jasa Andi's travel.
5. Untuk mengetahui strategi bauran pemasaran yang sebaiknya dilakukan oleh perusahaan jasa Andi's travel.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Laporan penulisan tugas akhir ini disusun sedemikian rupa, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas. Laporan tugas akhir ini terdiri dari 6 bab yang diuraikan sebagai berikut:

#### **Bab 1 Pendahuluan**

Pada bagian ini akan dijelaskan secara singkat gambaran umum penelitian yang dilakukan. Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

#### **Bab 2 Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi teori-teori, prinsip-prinsip dan aturan-aturan yang berkaitan dengan masalah-masalah yang di hadapi dan dijadikan pedoman dalam melakukan dan pembahasan penelitian.

#### **Bab 3 Metodologi Penelitian**

Bab ini berisi tentang urain langkah-langkah sistematis yang dilakukan oleh penulis dalam melakukukan penelitian yang sistematis yang berguna dalam memberi solusi terhadap masalah yang ada Pada bab ini dilengkapi dengan *flowchart* dan keterangan sehubungan dengan *flowchart* tersebut.

#### **Bab 4 Pengumpulan Data**

Bab ini berisi tentang data-data yang dikumpulkan oleh penulis sehingga diperoleh informasi yang diperlukan untuk pengolahan data.

### **Bab 5 Pengolahan dan Analisis Data**

Bab ini berisi tentang pengolahan data sesuai dari data-data yang sudah diperoleh serta analisis dari hasil pengolahan data tersebut.

### **Bab 6 Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan penulis, serta saran perbaikan yang dapat diberikan penulis kepada pihak tempat penelitian sehingga mampu membantu dalam pemecahan masalah.