

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini persaingan organisasi atau perusahaan jasa sangatlah kompetitif. Hal itu dibuktikan dengan banyak munculnya perusahaan yang bergerak pada sektor industri jasa, terutama pada sektor jasa angkutan/transportasi. Persaingan pada sektor jasa transportasi tidak hanya sebatas banyaknya jenis angkutan yang ditawarkan, tetapi lebih menitik beratkan pada persaingan kualitas dan ragam fasilitas pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak perusahaan jasa transportasi tersebut.

Sektor jasa dalam beberapa tahun terakhir ini perkembangan sangat pesat khususnya transportasi darat, di Indonesia terasa semakin penting. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan akan sarana dan prasarana transportasi darat dimana didalamnya tersedia berbagai macam fasilitas baik pelayanan terhadap layanan fisik maupun pelayanan jasa penumpang (*passenger*). Sektor jasa transportasi merupakan sektor yang dipandang sangat berperan dan sangat dibutuhkan untuk menunjang mobilitas kegiatan manusia yang beragam. Keberhasilan dalam bidang jasa transportasi, ditunjukkan dengan kualitas perusahaan transportasi itu sendiri dan kepuasan dari pelanggan jasa transportasinya. Kualitas jasa transportasi yang baik akan mampu memberikan suatu pelayanan dan jaminan yang setidaknya mampu memberikan rasa aman dan rasa puas bagi pelanggannya.

Keberhasilan suatu organisasi yang bergerak di bidang jasa khususnya jasa transportasi sangat bergantung pada kinerja dan pelayanannya dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui penciptaan jasa yang berkualitas.

Perusahaan yang sukses biasanya pertama kali selalu mengutamakan kepuasan bagi konsumennya. Kepuasan konsumen akan datang dengan sendirinya bila jasa yang dijual perusahaan sesuai atau bahkan melampaui apa yang diinginkan konsumen. Jasa transportasi bus trans jogja dinilai mampu memberikan rasa puas bagi pelanggannya.

Kepuasan konsumen tersebut dibuktikan oleh pemberian jasa serta layanannya yang sesuai atau bahkan melebihi apa yang diharapkan konsumen, seperti kenyamanan dan kebersihan didalam bus terjaga, ukuran dan mutu tempat duduk penumpang di dalam bus sudah baik, kedatangan bus tepat waktu, keberangkatan bus tepat waktu serta kondisi fisik sarana bus layak (mesin layak jalan, *body* bus baik, fasilitas AC berfungsi dengan baik).

Terciptanya kepuasan konsumen akan memberikan keuntungan bagi perusahaan penyedia jasa transportasi seperti bus Trans Jogja, yaitu berupa pemakaian kembali jasa transportasi bus Trans Jogja secara berulang dan rekomendasi dari mulut ke mulut oleh konsumen kepada orang lain secara sukarela, sehingga menimbulkan perilaku loyal konsumen terhadap perusahaan.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Samuel dan Foedjiawati (2005) yang berjudul Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran *The Prime Steak & Ribs* Surabaya).

Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan konsumen di *The Prime Steak & Ribs* mendapat penilaian yang cenderung baik, beberapa atribut masih mempunyai variasi penilaian yang tinggi, dan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kepuasan konsumen yang terdiri dari *attributes related to the product*, *attributes related to the service*, dan *attributes related to the purchase* dengan kesetiaan merek. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: “Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Penelitian pada PT. Jogja Tugu Trans).

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh kepuasan konsumen terhadap kesetiaan merek?
2. Atribut kepuasan manakah yang paling berpengaruh terhadap kesetiaan merek?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap kesetiaan merek bus Trans Jogja.
2. Untuk menganalisis atribut kepuasan yang paling berpengaruh terhadap kesetiaan merek bus Trans Jogja.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, yaitu :

1. Bagi Manajemen Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen PT. Jogja Tugu Trans untuk mengevaluasi keberhasilan dalam mengelola jasa transportasi berupa bus Trans Jogja agar mampu menghadapi persaingan yang makin ketat dan agresif.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperdalam keyakinan peneliti tentang teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan membandingkannya dengan keadaan yang sebenarnya pada perusahaan jasa, khususnya jasa transportasi berupa bus.

3. Manfaat Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai pengaruh kepuasan konsumen terhadap kesetiaan merek.