

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi baik secara langsung maupun tidak langsung telah mempengaruhi perkembangan perilaku masyarakat sebagai konsumen. Dengan tingkat persaingan yang cukup tinggi sekarang ini membuat sebuah perusahaan bekerja secara maksimal untuk dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Hal tersebut membuat perusahaan berfikir dua kali yaitu bagaimana memenuhi kebutuhan konsumen agar usaha yang dijalankannya dapat tetap bertahan dan berkembang.

Perhatian perusahaan tidak terbatas pada produk atau jasa yang dihasilkan saja, akan tetapi juga pada aspek proses, sumberdaya manusia, dan lingkungannya. Saat ini sebagai kunci pokok untuk dapat meningkatkan daya saing perusahaan adalah kepuasan konsumen. Memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggannya merupakan tujuan utama perusahaan, hal ini dilakukan agar konsumen tetap setia menjadi pelanggan tetap perusahaan tersebut. Memberikan kepuasan kepada konsumen juga menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam menghadapi persaingan.

Kemajuan transportasi yang sangat pesat membuat perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang transportasi harus pandai menyiasati bagaimana agar konsumennya tetap setia. Sehingga sebuah perusahaan khususnya yang bergerak



dibidang transportasi harus dapat memberikan perhatian ekstra terhadap loyalitas pelanggannya.

Saat ini konsumen sudah sangat maju dalam berfikir sehingga dalam memilih suatu produk atau jasa konsumen sangat hati-hati. Begitupun dalam memilih perusahaan jasa konsumen juga mementingkan reputasi perusahaan tersebut, sehingga perusahaan merasa lebih tertantang untuk selalu menjadikan perusahaannya yang terbaik dan juga punya image yang baik dimata konsumen.

Perusahaan yang dapat memberikan kepuasan pada konsumen, juga memiliki citra yang baik akan memiliki banyak pelanggan. Ketika konsumen merasa puas dengan fasilitas yang diberikan perusahaan maka dengan sendirinya konsumen akan loyal terhadap perusahaan tersebut. Begitupun dengan citra, ketika konsumen memiliki persepsi yang baik terhadap perusahaan tersebut maka konsumen akan loyal terhadap perusahaan tersebut.

Berdirinya perusahaan transportasi oleh pihak swasta akan dapat membantu pemerintah dalam menambah armada transportasi yang dirasakan masih sangat terbatas yang dimiliki pemerintah. Dengan kebijakan pemerintah pula maka akan banyak berdiri perusahaan yang bergerak dibidang transportasi khususnya Travel, yang dikelola oleh pihak swasta sehingga terjadi penambahan perusahaan travel dari tahun ketahun. Keberadaan perusahaan travel saat ini sangat banyak dan setiap perusahaan travel memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Mungkin keberadaan perusahaan travel sangat membantu masyarakat karena travel memberikan sebuah kenyamanan tersendiri bagi pelanggan yang sering

առարկայից առաջ բովանդակում բնութագրվում է հիմնական խնդիրը  
կերտմանը: Ընտանիքում սակայն չափեր սահմանված չեն: Երբեք սակայն  
հետաքրքիր է այն առարկայի կերտման գաղափարները անհատական  
տարբերությունները կերտմանը: Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն:  
Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն: Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն:  
Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն: Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն:  
Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն: Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն:

Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն: Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն:  
Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն: Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն:

Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն: Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն:  
Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն: Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն:  
Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն: Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն:  
Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն: Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն:

Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն: Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն:  
Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն: Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն:

Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն: Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն:  
Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն: Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն:  
Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն: Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն:

Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն: Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն:  
Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն: Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն:

Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն: Երբեք սակայն չափեր սահմանված չեն:

menggunakan jasa travel. Walaupun harga yang ditawarkan lumayan mahal, tetapi saat ini keberadaan travel sangat diminati konsumen.

Citra dan kepuasan merupakan faktor penting bagi perusahaan untuk mempengaruhi loyalitas konsumen baik yang terwujud dalam pembelian ulang maupun mereka merekomendasikannya pada orang lain. Citra sangat penting dalam mempengaruhi loyalitas konsumen, ketika konsumen mempunyai persepsi yang baik terhadap suatu perusahaan jasa maka konsumen akan loyal terhadap perusahaan jasa tersebut, oleh karena itu perusahaan perlu membangun citra yang positif guna mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan. Kepuasan juga mempengaruhi loyalitas pelanggan, apabila pelanggan merasa puas dengan jasa yang ditawarkan maka pelanggan cenderung akan menggunakan jasa itu kembali, sehingga perusahaan jasa tersebut harus mampu memberikan kenyamanan semaksimal mungkin agar pelanggan merasa puas.

Loyalitas konsumen didefinisikan sebagai komitmen mendalam untuk membeli ulang produk atau menggunakan kembali pelayanan dimasa yang akan datang, yang menyebabkan pembelian berulang merek yang sama atau suatu set merek yang sama, walaupun ada keterlibatan faktor situasional dan upaya pemasaran yang berpotensi menyebabkan perilaku yang berpindah merek (Fatmawati Indah, 2002).

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya oleh Fatmawati Indah (2002) dengan judul "Citra Rumah Sakit, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Studi Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta". Sampel penelitian ini adalah responden yang pernah menggunakan jasa rawat inap Rumah

mengetahui jasa travel. Walaupun harga yang ditawarkan lain-lain, tetapi saat ini kebutuhan travel sangat diminati konsumen.

Citra dan kemampuan merupakan faktor yang berpengaruh sangat signifikan terhadap loyalitas konsumen pada yang terwujud dalam pembelian ulang. Artinya, mereka merekomendasikannya pada orang lain. Citra sangat penting dalam memilih layanan loyalitas konsumen, ketika konsumen mempunyai pengalaman yang baik terhadap suatu perusahaan jasa maka konsumen akan lebih cenderung menggunakan jasa tersebut, oleh karena itu perusahaan perlu memperhatikan cara yang positif guna meningkatkan kemampuan dalam meningkatkan kemampuan konsumen dalam menggunakan layanan pelanggan, apabila pelayanan mereka bisa dengan jasa yang diberikan maka pelanggan akan menggunakan jasa itu kembali. Sehingga perusahaan jasa tersebut harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan sehingga pelanggan akan dengan mudah menggunakan jasa tersebut.

Loyalitas konsumen didefinisikan sebagai komitmen berdasarkan dorongan yang positif yang menggunakan kembali pelayanan dimana yang akan datang yang meningkatkan pembelian berulang. Oleh karena itu, untuk meningkatkan loyalitas konsumen adalah ketepatan dalam situasi dan upaya pemasaran yang diperlukan menyebabkan perilaku yang berwujud merek (Gardner & Leblond, 2002).

Penelitian ini merupakan aplikasi dari penelitian sebelumnya oleh Ratumanan dan Indri (2002) dengan judul "Citra Rumah Sakit, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit RUMAH SAKIT KEMERDEKAAN YOGYAKARTA". Penelitian ini adalah responden yang pernah menggunakan jasa travel yang rumah

Sakit PKU muhammadiyah Yogyakarta. Target sampel ditentukan sebesar 125 orang responden dan dipilih dengan metode *convenience sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra rumah sakit berhubungan positif dengan loyalitas pelanggan, dan citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan berhubungan positif dengan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Citra dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Sesuai dengan judul diatas, maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah citra dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Perusahaan Arjuna Travel di Klaten?
2. Variabel citra atautkah kepuasan yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Perusahaan Arjuna Travel di Klaten?

## **C. Tujuan Penelitian**

Suatu penelitian pada umumnya bertujuan menemukan, mengembangkan, atau menguji kebenaran suatu pengetahuan. Dengan adanya tujuan yang jelas maka diharapkan memperoleh hasil yang bermanfaat dan memuaskan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis signifikansi pengaruh citra dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada Perusahaan Arjuna Travel di Klaten

բարձրագույն կարգի Բարձրագույն Կրթության Կենտրոնի Կրթության

1) Առանց օրինակի ճիշտ կառուցվածքով ստանալու և օրինակի լուծումը  
կատարելու անհրաժեշտ է:

Գրական աշխատանքները պետք է ընդհանուր առմամբ կատարվեն անհատապես:  
Սակայն աշխատանքները կարող են ընդհանուր առմամբ կատարվել խումբերով:  
Հետո կատարվում են անհատական քննարկումներ և արձագանքներ:

**Ը. Արևիկա Բարձրագույն**

Երկրորդ կարգի Բարձրագույն Կրթության Կենտրոնի Կրթության

2) Առանց օրինակի ճիշտ կառուցվածքով ստանալու և օրինակի լուծումը  
կատարելու անհրաժեշտ է:

1) Առանց օրինակի ճիշտ կառուցվածքով ստանալու և օրինակի լուծումը  
կատարելու անհրաժեշտ է:

Հետո կատարվում են անհատական քննարկումներ և արձագանքներ:

**Թ. Արևիկա Կրթության**

Երկրորդ կարգի Կրթության

Կրթության օրինակի ճիշտ կառուցվածքով ստանալու և օրինակի լուծումը  
կատարելու անհրաժեշտ է:

Կրթության օրինակի ճիշտ կառուցվածքով ստանալու և օրինակի լուծումը  
կատարելու անհրաժեշտ է:

2. Menganalisis signifikansi variabel citra ataukah variabel kepuasan yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Perusahaan Arjuna Travel di Klaten.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bidang Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi peneliti yang melakukan penelitian pada bidang yang sama di waktu mendatang, serta dapat mengetahui perbandingan antara teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lapangan.

2. Bidang Praktik

Untuk memberikan sumbangan pemikiran atau bahan masukan bagi Aparatur Dinas Perhubungan dan Pariwisata dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat khususnya pelanggan jasa Arjuna Travel di Klaten.

