

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG PENELITIAN**

Semakin tinggi tingkat persaingan menuntut perusahaan untuk menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Namun penekanan pada kepuasan pelanggan saja tidak cukup untuk dapat mencapai kesuksesan. Hal tersebut membuat perusahaan berfikir dua kali untuk memuaskan kebutuhan pelanggan agar usaha yang dijalankan agar tetap bertahan dan berkembang sesuai dengan perubahan zaman.

Perhatian suatu perusahaan tidak terbatas pada produk dan jasa yang dihasilkan saja, akan tetapi juga pada aspek proses, sumber daya manusia dan lingkungannya.

Kemajuan transportasi pada saat ini sangat pesat, hal ini seiring dengan perkembangan teknologi transportasi, kebutuhan masyarakat, serta pengelolaan yang semakin profesional. Dengan pesatnya perkembangan sarana transportasi harus diikuti dengan dukungan dan peranan pemerintah untuk memfasilitasi sarana dan prasarana transportasi kepada pihak perusahaan transportasi. Dengan berdirinya perusahaan transportasi oleh pihak swasta maka dapat membantu pemerintah dalam menambah armada transportasi yang dirasakan sangat masih terbatas yang dimiliki pemerintah. Dengan kebijakan pemerintah pula maka akan banyak berdiri perusahaan yang

Dengan maraknya perusahaan swasta khususnya perusahaan travel maka perusahaan harus mampu dan siap dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, dengan cara perbaikan manajemen secara menyeluruh. Sehingga perusahaan mempunyai banyak keunggulan untuk saling memberikan kepuasan yang lebih besar terhadap pelanggannya dibandingkan perusahaan pesaingnya.

Selain itu perusahaan tersebut dituntut untuk lebih memberikan perhatian khusus terhadap loyalitas pelanggan dan persaingan yang mengarah pada perubahan loyalitas pelanggan.

Keberadaan perusahaan travel saat ini sangat membantu masyarakat, karena pada saat ini banyak masyarakat yang menggunakan jasa travel. Perusahaan travel dirasa sangat nyaman dan praktis. Tetapi selain memiliki kelebihan nyaman dan praktis, travel juga memiliki kekurangan yaitu harga dari penggunaan jasa ini lumayan tinggi, sehingga travel ini hanya digunakan oleh kalangan menengah keatas.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Antara Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Rahayu Travel”**.

## **B. BATASAN MASALAH PENELITIAN**

Mengingat keterbatasan waktu dan kemampuan yang ada, maka

1. Obyek penelitian ini dilakukan pada Perusahaan Rahayu Travel di Yogyakarta.
2. Fokus penelitian ini mengukur tentang loyalitas pelanggan berdasarkan karakteristik pelanggan.

### **C. RUMUSAN MASALAH PENELITIAN**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan pelanggan dan kualitas jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Rahayu Travel di Yogyakarta?
2. Apakah ada perbedaan loyalitas pelanggan berdasarkan karakteristik pelanggan?

### **D. TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk mengidentifikasi ada tidaknya pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan dan kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan pada jasa Rahayu Travel di Yogyakarta.
2. Untuk mengidentifikasi ada tidaknya perbedaan loyalitas pelanggan berdasarkan karakteristik pelanggan.

## **E. MANFAAT PENELITIAN**

### **1. Bidang Teoritis**

Menambah pengetahuan tentang seberapa besar pengaruh kepuasan pelanggan, kualitas jasa dan loyalitas pelanggan dan menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah.

### **2. Bidang Praktik**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi dunia bisnis khususnya dibidang jasa transportasi serta untuk mengetahui pengaruh antara kepuasan pelanggan, kualitas jasa dan loyalitas pelanggan agar dapat dijadikan bahan pertimbangan yang aktual di arena pasar