

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

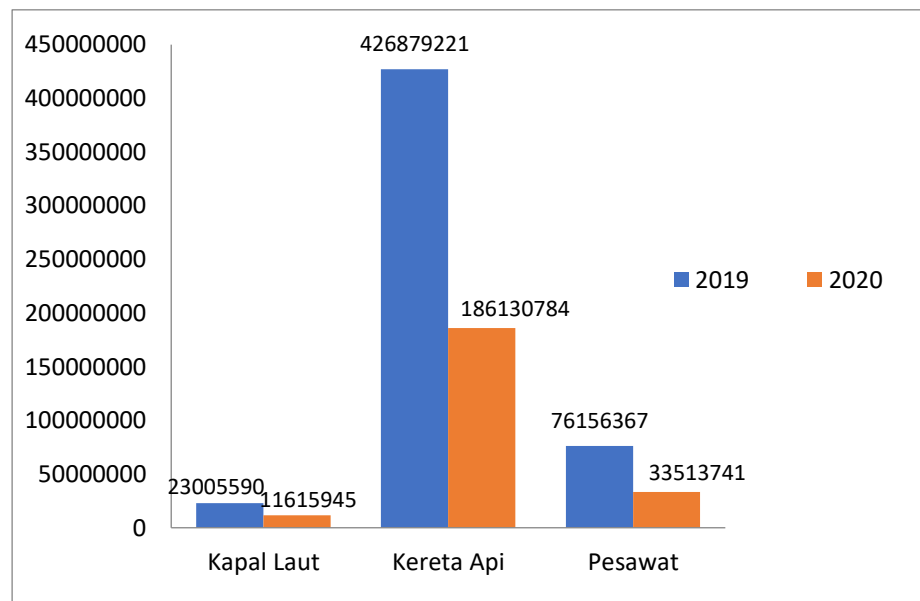
Yogyakarta merupakan salah satu dari beberapa kota di Indonesia yang memiliki sekolah maupun universitas yang berkualitas. Berdasarkan data dari Dinas Pendidikan Provinsi DIY tahun 2021 jumlah Universitas perguruan tinggi di Yogyakarta sebanyak 84 buah yang terdiri dari 6 Perguruan Tinggi Negeri dan 78 Perguruan Tinggi Swasta. Sedangkan untuk tingkat Sekolah TK 235, SD 169, SMP 66, SMA 46, dan SMK 30. Sebutan kota Yogyakarta sebagai kota pendidikan, dan kota pelajar, layak disandang oleh kota yang saat ini juga memiliki sebutan sebagai kota budaya, kota perjuangan, dan kota wisata. (referensi.data.kemdikbud.go.id, tanggal akses: 21 Mei 2021). Predikat sebagai kota budaya dan pariwisata yang melekat di Yogyakarta juga menjadi salah satu faktor pendorong masyarakat dari luar daerah untuk berwisata di kota ini. Menurut Dinas Pariwisata DIY, jumlah obyek wisata di Daerah Istimewa Yogyakarta sebanyak 91 yang terdiri dari 32 obyek wisata alam, 17 obyek wisata budaya, 42 obyek wisata buatan dan desa/kampung. Keseluruhan kunjungan wisatawan mancanegara ke obyek-obyek wisata tersebut sebanyak 40.570 orang, sedangkan wisatawan nusantara mencapai 1.344.211 orang. Sehingga totalnya mencapai 1.385.781 orang (http://bappeda.jogjaprov.go.id/dataku/data_dasar/cetak/211-pariwisata, tanggal akses: 22 Mei 2021). Selain Yogyakarta, kota Solo

juga dikenal dengan kekayaan budaya yang kental, gudang cerita roman dan warisan leluhur yang dikelola dengan baik. Kota yang terkenal dengan julukan kota Bengawan ini, berubah menjadi kota dengan magnet wisata yang cukup kuat. Kota Solo juga memiliki tempat wisata yang sering dikunjungi oleh wisatawan baik mancanegara maupun domestik. Disparta Solo mencatat pada 2020 angka kunjungan wisatawan ke Kota Solo sebanyak 1.420.315. Dari jumlah tersebut, wisatawan domestik sebanyak 1,415 juta orang. Sementara jumlah wisatawan mancanegara sebanyak 4.485 orang. (<https://semarang.bisnis.com/read/20210325/536/1372346/jumlah-wisatawan-ke-solo-merosot-sektor-pendukung-terpukul> , tanggal akses: 22 Mei 2021).

Melihat terjadinya peningkatan jumlah tersebut, masyarakat yang menempuh pendidikan dan berwisata di kota Yogyakarta atau Solo pasti membutuhkan sarana transportasi untuk melancarkan aktivitas perekonomian dan kegiatan lainnya, khususnya adalah penduduk asli kota Yogyakarta atau Solo, dan masyarakat yang saat ini sedang bertempat tinggal di Yogyakarta dan ingin berwisata ke Solo, atau masyarakat yang saat ini sedang bertempat tinggal di Solo dan ingin berwisata ke Yogyakarta. Bagi manusia dalam melakukan aktivitasnya sehari-hari, kebutuhan akan transportasi sangat penting. Transportasi merupakan kebutuhan turunan atau kebutuhan kedua, dalam kegiatan ekonomi masyarakat. Dalam pembangunan wilayah secara menyeluruh, peranan transportasi telah memberikan dampak yang amat baik, khususnya pada hubungan antar

kemudahan. Transportasi juga dijadikan salah satu variabel yang memiliki pengaruh terhadap roda perekonomian. Sebagai penunjang, pendorong, serta sebagai penggerak perekonomian yang merupakan beberapa fungsi dari transportasi (Haryono, 2010).

Dalam memenuhi kebutuhan transportasi, pelanggan cenderung akan memilih jasa transportasi yang cepat, aman, nyaman, dan terjangkau dengan mempertimbangkan harga dan kualitas yang ditawarkan oleh jasa transportasi tersebut. Dari beberapa jasa transportasi yang ada, PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI) merupakan salah satu jasa transportasi yang banyak diminati oleh pelanggan. Menurut survey yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) bahwa kereta api masih menjadi pilihan utama moda transportasi bagi masyarakat. Jumlah pengguna angkutan kereta api mencapai 426,8 juta orang selama tahun 2019 dan 186,1 juta orang selama tahun 2020. Angka ini tertinggi jika dibandingkan dengan moda transportasi lainnya, seperti pesawat dan kapal laut. Berikut adalah grafik jumlah penumpang jarak jauh menurut moda transportasi.



Gambar 1. 1

Jumlah Penumpang Jarak Jauh Menurut Moda Transportasi

(sumber : Badan Pusat Statistik, 2021)

Dari grafik 1.1 dapat diketahui bahwa kereta api unggul dari pesawat dan kapal laut dari segi jumlah penumpang. Penumpang kereta api pada tahun 2019 adalah 426.879.221 orang, sedangkan kapal laut sebanyak 23.005.590 orang dan pesawat sebanyak 76.156.367 orang. Pada tahun 2020, terjadi pandemi covid-19 yang menyebabkan penurunan penumpang transportasi di semua sektor. Pada tahun 2020 pada sektor kereta api jumlah penumpang menurun 43.6% menjadi 186.130.784 orang, kapal laut turun 50% menjadi 11.615.945 orang dan penumpang pesawat turun 44% menjadi 33.513.741 orang. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa kereta api di Indonesia

masih menjadi pilihan utama masyarakat. Maka dari pernyataan di atas penulis tertarik untuk mengembangkan penelitian tentang kereta api.

Kereta Api Listrik Solo Jogja merupakan transportasi kereta api yang menghubungkan Stasiun Yogyakarta dan Stasiun Solo Balapan yang dikelola oleh PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi VI Yogyakarta. Kereta KRL Solo Jogja ini berhenti di Stasiun Yogyakarta (Tugu), Stasiun Lempuyangan, Stasiun Maguwo Stasiun Brambanan, Stasiun Klaten, Stasiun Ceper, Stasiun Delanggu, Stasiun Gawok, Stasiun Purwosari dan Stasiun Solo Balapan untuk pulang pergi (Prameks, 2021)

Menurut Manager External Relations KAI Commuter Hakim (2021) pada awal pengoperasian layanan KRL Solo-Yogyakarta, pihaknya hanya mengoperasikan 20 perjalanan tiap hari. Namun, mulai 1 April 2021 KAI Commuter mengoperasikan 22 perjalanan pada hari kerja dan 24 perjalanan di akhir pekan. Pihaknya mencatat, rata-rata pengguna KRL Solo - Yogyakarta selama bulan Februari 2021 sebanyak 4.809 orang per hari. Pada Maret 2021, rata-rata pengguna hariannya sebesar 6.328 orang atau naik 31,5 persen. Untuk data Maret 2021 menunjukkan rata-rata pengguna KRL Solo-Yogyakarta pada akhir pekan dan hari libur mencapai 8.382 pengguna, sementara pada hari-hari kerja rata-rata 5.488 pengguna. Jumlah tertinggi pengguna yang dilayani KRL Solo-Yogyakarta tercatat yakni 9.763 penumpang. (<https://www.merdeka.com/peristiwa/penumpang-krl-solo->

[yogyakarta-terus-meningkat-paling-ramai-di-akhir-pekan.html](#) , Tanggal akses: 22 Mei 2021)

Kereta Api Listrik Solo Jogja merupakan alat transportasi yang dinilai masyarakat efektif, efisien, menghemat tenaga dan terhindar dari kemacetan, tidak heran jika KRL Solo Jogja selalu padat setiap harinya. Penumpang KA Prambanan Ekpress yang sekarang digantikan oleh KRL Solo Jogja terbagi dalam beberapa komunitas menjadi enam bagian. Pertama adalah pelanggan harian atau pelaju yang berprofesi sebagai dosen, dokter, pegawai pemerintah, atau pegawai swasta. Kedua, adalah para mahasiswa S1, S2, S3 yang melaju setiap hari atau kadang-kadang sepekan sekali. Ketiga adalah pedagang yang memiliki akses dengan Pasar Beringharjo dan Malioboro di Yogyakarta atau di Pasar Klewer dan Pasar Gede di Solo yang jumlahnya relatif kecil. Keempat adalah penumpang yang betul-betul baru, mereka mengisi liburan bersama keluarga sekaligus ingin menikmati perjalanan dengan KA Solo Jogja yang sekarang digantikan oleh KRL Solo Jogja. Kelima adalah turis mancanegara yang sedang dalam perjalanan dari Yogyakarta menuju ke Solo atau sebaliknya. Keenam, adalah rombongan wisata dadakan siswa pelajar dengan tujuan Yogyakarta atau Solo.

Berikut ini adalah harga tiket dan jadwal pemberangkatan kereta api listrik dari stasiun Tugu Yogyakarta menuju stasiun Solo Balapan dan sebaliknya pada tahun 2022:

Tabel 1. 1
Harga Tiket dan Jadwal Pemberangkatan Kereta Api Listrik Solo – Yogyakarta

KERETA	TARIF	Berangkat (SLO)	Tiba (YK)
KRL Commuter Line YK 645	Rp.8000,-	05:05	06:14
KRL Commuter Line YK 7101	Rp.8000,-	06:31	07:39
KRL Commuter Line YK 649	Rp.8000,-	08:17	09:37
KRL Commuter Line YK 651	Rp.8000,-	09:00	10:10
KRL Commuter Line YK 7103	Rp.8000,-	09:40	11:12
KRL Commuter Line YK 657	Rp.8000,-	12:25	13:33
KRL Commuter Line YK 661	Rp.8000,-	14:30	15:38
KRL Commuter Line YK D6/10075	Rp.8000,-	15:32	16:54
KRL Commuter Line YK 7105	Rp.8000,-	16:16	17:24
KRL Commuter Line YK 667	Rp.8000,-	17:42	18:51
KRL Commuter Line YK 669	Rp.8000,-	19:10	20:31

Tabel 1. 2
Harga Tiket dan Jadwal Pemberangkatan Kereta Api Listrik Yogyakarta – Solo

KERETA	TARIF	Berangkat (SLO)	Tiba (YK)
KRL Commuter Line YK 646	Rp.8000,-	05:15	06:23
KRL Commuter Line YK 648	Rp.8000,-	06:28	07:48
KRL Commuter Line YK 7102	Rp.8000,-	06:59	08:10
KRL Commuter Line YK 7104	Rp.8000,-	08:13	09:31
KRL Commuter Line YK 652	Rp.8000,-	10:01	11:11
KRL Commuter Line YK 7106	Rp.8000,-	11:55	13:03
KRL Commuter Line YK 7108	Rp.8000,-	14:49	15:57
KRL Commuter Line YK 664	Rp.8000,-	15:50	16:59
KRL Commuter Line D6/10354	Rp.8000,-	17:18	18:26
KRL Commuter Line YK 7110	Rp.8000,-	17:31	18:54
KRL Commuter Line YK 670	Rp.8000,-	19:10	20:19

(Sumber: <https://www.prameks.com>)

PT. KAI menetapkan harga yang sama pada setiap pemberangkatan baik dari Stasiun Yogyakarta (Tugu), Stasiun Lempuyangan, Stasiun Maguwo Stasiun Brambanan, Stasiun Klaten, Stasiun Ceper, Stasiun Delanggu, Stasiun

Gawok, Stasiun Purwosari dan Stasiun Solo Balapan. Harga juga menjadi pertimbangan bagi pelanggan untuk membeli, sehingga pelanggan memerlukan pertimbangan khusus untuk menentukan harga terkait jumlah uang yang akan dibayarkan. Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian pelanggan, agar pelanggan dapat membeli dan mendapatkan manfaat dari jasa tersebut. Harga merupakan sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk dan jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukarkan pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa (Kotler & Armstrong, 2016).

Tabel 1. 3
Harga Kereta Api Lokal di Indonesia

NO	NAMA KERETA API LOKAL	HARGA
1	Merak jurusan Merak Rangkas PP	Rp 3.000,-
2	Bandung Raya Ekonomi Kiaracandong Cicalengka	Rp 4.000,-
3	Bandung Raya Ekonomi Bandung Padalarang	Rp 4.000,-
4	Sibinuang Padang Pariaman	Rp 5.000,-
5	KRD Sidoarjo Surabaya Pasar Turi	Rp 6.000,-
6	Walahaar Ekspres Tanjung Priok Purwakarta	Rp 6.000,-
7	Padalarang Cibatu	Rp 7.000,-
8	KRL Solo Jogja	Rp 8.000,-
9	Prambanan Ekspres Jogja Kutoarjo	Rp 8.000,-

NO	NAMA KERETA API LOKAL	HARGA
10	Tumapel Malang Surabaya	Rp 10.000,-
11	KRD Bojonegoro Surabaya Bojonegoro	Rp 12.000,-
12	Penataran Surabaya Blitar	Rp 15.000,-
13	Probowangi Probolinggo Banyuwangi	Rp 28.000,-

(Sumber: <https://keretaapikita.com/harga-tiket-kereta-ekonomi-lokal>)

Seorang pelanggan dapat mengetahui kualitas jasa dengan cara membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang sebenarnya. Menurut Tjiptono (2014) mendefinisikan bahwa kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Transportasi merupakan sarana yang dibutuhkan masyarakat dengan harapan dapat tercapainya hasil yang memuaskan dalam mendukung kegiatan perekonomian masyarakat dan perkembangan wilayah dalam usaha pengembangan ekonomi. Dalam kehidupan moderen khususnya pada bidang ekonomi, transportasi merupakan urat nadi perekonomian bagi lembaga pemerintahan. Salah satu tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang diantaranya pengadaan alat transportasi. Transportasi memiliki peranan yang penting dalam segala aspek kehidupan, yaitu baik dari aspek sosial, ekonomi, lingkungan, politik, pertahanan dan keamanan.

Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Menurut Tjiptono (2014) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu jasa dengan harapan-harapannya. Persaingan yang semakin ketat dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan, perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan, maka sangat penting bagi perusahaan untuk memenangkan persaingan salah satunya adalah dengan memuaskan pelanggannya. Kualitas pelayanan memberi suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan atau jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-qur'an surat Al Baqarah Ayat 267:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
 الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ
 وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ



Artinya :

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.

Menurut Tafsir Ibnu Katsir Usaha yang dihasilkan oleh seorang muslim tidak ada yang buruk, tetapi janganlah ia menyedekahkan barang yang berkualitas rendah serta sesuatu yang tidak ada kebaikannya padanya (barang yang tak terpakai). Ibnu abbas mengatakan “seandainya kalian mempunyai hak atas seseorang, lalu orang itu datang dengan membawa hak kalian yang kualitasnya lebih rendah dari pada hak kalian, niscaya kalian tidak mau menerimanya karena kurang dari kualitas yang sebenarnya”. Maka bagaimana kalian rela memberikan apa-apa yang kalian sendiri tidak rela buat diri kalian, hakku atas kalian harus dibayar dengan harta yang paling baik dan paling berharga pada kalian. Buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses-gagalnya bisnis yang dijalankan.”

Loyalitas diartikan sebagai kesetiaan yang timbul tanpa adanya paksaan dari pihak manapun, tetapi timbul karena adanya kebiasaan dan kesadaran dari diri sendiri. Sikap loyal tersebut merupakan tujuan akhir dari

perusahaan dan merupakan aset penting bagi perusahaan dalam meningkatkan laba dan prospek perusahaan di masa yang akan datang. Kotler dan Keller (2016) mengungkapkan loyalitas adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih. Adanya pernyataan di atas, maka PT. Kereta Api Indonesia perlu menyadari akan pentingnya harga yang ditawarkan dengan kualitas jasa yang diberikan untuk mengetahui puas tidaknya pelanggan dengan tujuan munculnya loyalitas. Jika pelanggan memahami bahwa kualitas jasa yang diberikan perusahaan memenuhi harapan, maka akan memberikan manfaat dalam hal adanya hubungan baik antar perusahaan dengan pelanggan. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggannya.

Dalam penelitian ini melakukan pengembangan dari jurnal sebelumnya yang diteliti oleh Khamza dan Suwardi, (2019) yaitu **“Pengaruh Kepuasan Konsumen, Promosi, Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Kereta Api”** Namun yang membedakan adalah peneliti mengganti objek dan variabel terdahulu. Objek yang diambil oleh peneliti yaitu penumpang KRL Solo Jogja dan variabel yang diganti adalah promosi menjadi persepsi kualitas jasa.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis merasa penting untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh harga, kualitas jasa dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Kualitas Jasa, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Listrik Solo Jogja)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan kereta api listrik Solo Jogja?
2. Apakah kualitas jasa berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan kereta api listrik Solo Jogja?
3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan kereta api listrik Solo Jogja?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan kereta api listirk Solo Jogja.
2. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan kereta api listirk Solo Jogja.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan kereta api listirk Solo Jogja

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis :

Penelitian ini diharapkan mampu menambah referensi dan menambah ilmu pengetahuan tentang persepsi harga, persepsi kualitas jasa dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Selanjutnya penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan referensi untuk penelitian selanjutnya dengan topik sejenis.

2. Manfaat Praktis :

Sebagai referensi dalam membuat sebuah keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan persepsi harga, persepsi kualitas jasa dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan khususnya untuk PT. Kereta Api Indonesia, dengan harapan mampu membawa perusahaan tersebut ke arah yang lebih baik.