

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kondisi di era saat ini persaingan antar perusahaan dibidang jasa sangatlah ketat, menuntut mereka untuk melakukan peningkatan dan inovasi. Banyaknya perusahaan pesaing yang baru berdiri maupun yang sudah lama membuat konsumen memiliki banyak pilihan. Salah satu usahan yang bergerak dibidang jasa adalah jasa transportasi umum. Kebutuhan sarana transportasi umum yang semakin hari semakin berkembang seiring dengan kebutuhan masyarakat. Seiring meningkatnya mobilitas masyarakat yang dilatar belakangi oleh tuntutan kebutuhan dan kepentingan menjadikan usaha ini cukup menjanjikan.

Berbagai cara dilakukan perusahaan demi memberikan pelayanan terhadap konsumen, kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk dan harga sesuai dengan kemauan konsumen. Meskipun tahun lalu usaha jasa ini mengalami penurunan disebabkan karena adanya pandemic covid19 yang menyebabkan sektor transportasi anjlok . Banyak perusahaan mengalami kerugian akibat pandemi ini. Namun saat ini sektor transportasi sudah dapat beroperasi dengan normal lagi.

Pengambilan keputusan konsumen akan meliputi tahapan identifikasi kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pembelian dan kepuasan konsumen. Faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen antara lain faktor tarif, kualitas pelayanan dan fasilitas. Tarif yang sesuai

dengan kualitas, manfaat yang dirasakan konsumen saat mengkonsumsi, pelayanan yang memudahkan proses transaksi dan memuaskan konsumen, dan fasilitas yang memadai, jika semua itu dapat dipadukan secara serasi dan seimbang, akan berdampak positif terhadap angka penjualan perusahaan.

Tarif sangat berpengaruh terhadap pengambilan keputusan konsumen dalam pembelian suatu jasa. Pasalnya konsumen sering menjadikan tarif sebagai indikasi untuk suatu barang atau jasa tersebut, jadi terkadang konsumen rela mengeluarkan budget yang lebih untuk suatu jasa berharap mendapatkan kualitas yang sepadan dengan harga yang dikeluarkan (*expectation price*). Apabila tarif suatu barang atau jasa tidak sesuai dengan kualitas yang didapatkan maka konsumen akan mudah beralih ke produk barang atau jasa lain.

Kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Fandy Tjiptono). Kualitas Pelayanan yang baik akan mendorong keputusan konsumen untuk memberikan loyalitasnya sehingga akan berdampak pada perolehan keuntungan bagi perusahaan.

Faktor yang memperkuat pengaruh tarif dan kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen yaitu fasilitas, dengan memberikan kenyamanan fasilitas yang memadai, maka konsumen akan merasa puas. Sehingga ekspektasi konsumen terhadap barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Keterkaitan antara tarif, kualitas pelayanan serta fasilitas menjadikan sebagai penentu konsumen memilih jasa tersebut.

Transportasi umum meliputi transportasi laut, transportasi udara, dan transportasi darat. Transportasi yang paling banyak digunakan saat ini adalah transportasi darat seperti ojek, kereta api, bus dan banyak lagi. Salah satu transportasi umum darat yang banyak digunakan adalah bus. Hal ini dikarenakan bus mudah dijumpai serta memiliki banyak jenis seperti bus antar kota, bus pariwisata dan bus dalam kota.

Di Indonesia sudah banyak berdiri perusahaan bus, mulai dari ekonomi maupun executive dan melayani berbagai tujuan yang berbeda-beda. Dari banyaknya pilihan yang ada konsumen dihadapkan oleh banyak pilihan yang menurut mereka cocok.

Salah satu dari banyaknya pilihan transportasi jasa bus di Kota Sumenep yaitu PO. GUNUNG HARTA Sumenep. PO GUNUNG HARTA berdiri pada tahun 1993 dan mulai beroperasi di Kota Sumenep pada tahun 2018. Meskipun terbilang masih baru di Kota Sumenep namun perusahaan ini bisa bersaing di pasar. Selain itu PO GUNUNG HARTA menyediakan bermacam-macam trayek mulai dari bus pariwisata, double decker, Tronton Volvo dan lainnya. PO. Gunung Harta melayani berbagai macam tujuan seperti, Jakarta, Bali, Cirebon, Bandung dan banyak lagi.

Dari banyaknya persaingan di bidang jasa transportasi di Kota Sumenep perusahaan memiliki caranya sendiri untuk menarik konsumen. Mulai dari tarif, kualitas pelayanan serta fasilitas sebagai penunjang keputusan pembelian konsumen. PO GUNUNG HARTA Sumenep berusaha memberikan harga yang terjangkau, mempertahankan kualitas pelayanan yang baik mulai dari armada, driver dan ketepatan waktu yang

baik dan fasilitas pendukung lain demi mencapai kepuasan konsumen. Sehingga PO GUNUNG HARTA mampu bertahan ditengah persaingan yang sangat kompetitif.

Namun ditengah banyaknya pesaing jasa transportasi yang ada di kota Sumenep, konsumen dihadapkan dengan pilihan yang lebih beragam yang menyebabkan penumpang PO Gunung Harta mengalami penurunan daripada tahun sebelum masa pandemi *covid 19* . Harga tiket PO. Gunung Harta yang terbilang diatas dari harga tiket bus lain, tiket bus PO. Gunung Harta menggunakan system booking dimana saat konsumen melakukan pemesanan dan telah dilunasi tiket tidak dapat di cancel, akantetapi jika tidak melakukan pelunasan maka bookingan akan berakhir setelah 2 jam sehingga karyawan harus memboking ulang secara terus menerus. Kendala lain yang sering terjadi adalah keterlambatan bus yang disebabkan kemacetan maupun perbaikan.

Berdasarkan Latar belakang yang sudah di paparkan diatas peneliti tertarik untuk meneliti dan mengetahui lebih lanjut pengaruh variabel tarif, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan konsumen PO GUNUNG HARTA Sumenep peneliti mengambil judul

**“ Pengaruh Tarif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PO GUNUNG HARTA Di Kota Sumenep Dengan Fasilitas Sebagai Variabel Moderasi”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang sudah di paparkan maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

- 1.2.1 Apakah ada pengaruh yang signifikan antara tarif terhadap keputusan konsumen PO GUNUNG HARTA di Kota Sumenep?
- 1.2.2 Apakah ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen PO GUNUNG HARTA di Kota Sumenep?
- 1.2.3 Apakah fasilitas memoderasi pengaruh tarif terhadap keputusan konsumen PO. Gunung Harta di Kota Sumenep?
- 1.2.4 Apakah fasilitas memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen PO. Gunung Harta di Kota Sumenep?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka diperoleh tujuan penelitian sebagai berikut:

- 1.3.1 Untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara tarif terhadap keputusan konsumen PO GUNUNG HARTA di Kota Sumenep
- 1.3.2 Untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen PO GUNUNG HARTA di Kota Sumenep

**1.3.3** Untuk mengetahui apakah fasilitas memoderasi pengaruh tarif terhadap keputusan konsumen PO. Gunung Harta di Kota Sumenep

**1.3.4** Untuk mengetahui apakah apakah fasilitas memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen PO. Gunung Harta di Kota Sumenep?

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan memperoleh bagi pihak yang terkait antara lain :

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Menambah wawasan di bidang pemasaran berdasarkan teori yang sudah didapatkan dibangku perkuliahan, serta menambah pengetahuan tentang Pengaruh Tarif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Dengan Fasilitas Sebagai Variabel Moderasi

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

###### **a) Bagi Perusahaan**

Diharapkan dapat menjadi referensi dan bermanfaat bagi perusahaan dalam menerapkan strategi pemasarannya dalam hal tarif dan kualitas pelayanan serta fasilitas.

###### **b) Bagi Peneliti Selanjutnya**

Diharapkan akan menjadi referensi yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi penulis lain yang ingin melakukan penelitian

khususnya tentang Pengaruh Tarif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Po Gunung Harta Di Kota Sumenep Dengan Fasilitas Sebagai Variabel Moderasi

### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup dalam penelitian ini hanya membatasi pada Pengaruh Tarif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Po Gunung Harta Di Kota Sumenep Dengan Fasilitas Sebagai Variabel Moderasi.

