

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, khususnya di Indonesia, kepadatan penduduk yang tinggi memerlukan kebutuhan yang lebih kompleks daripada aktivitas manusia dalam melakukan mobilitas, seperti pekerjaan, sekolah, pariwisata, penelitian dan perjalanan. Hal ini semakin mempengaruhi kebutuhan sektor jasa transportasi darat, laut dan udara. Kemajuan ekonomi global saat ini mendorong pesatnya pertumbuhan sektor jasa. Situasi ini membuat persaingan antar model transportasi darat, laut dan udara semakin ketat, dan perusahaan berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik untuk menarik penumpang.

Terdapat berbagai jenis transportasi di Indonesia, salah satunya adalah transportasi darat yang menjadi perhatian khusus pemerintah dan pengguna jasa transportasi. Perkembangan teknologi transportasi darat Indonesia telah mencapai titik, dimana kualitas dan kuantitas dapat dibandingkan dengan negara berkembang lainnya. Dengan kata lain, kemajuan besar telah dibuat. Hal ini terlihat dari beragamnya kendaraan di jalan raya, seperti kota-kota besar dan kota-kota terpencil. Bus dengan berbagai ukuran, kecil, menengah dan besar, beroperasi karena kelancaran fungsi angkutan massal dan berbagai rute seperti dalam kota atau antar kota dalam provinsi, lintas provinsi maupun pulau.

Transportasi darat menjadi pilihan terpenting, dengan adanya Tol Trans Jawa transportasi darat jadi semakin cepat dan mengesfisien waktu tempuh perjalanan. Bukan hanya karena murah, tetapi juga karena masih menjadi primadona bagi sebagian besar masyarakat Indonesia. Jasa transportasi dewasa ini merupakan alat yang penting untuk berbagai kegiatan. Selain itu, transportasi darat merupakan bagian yang tidak terpisahkan dan sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Berdasarkan kebutuhan masyarakat akan transportasi yang sama, perusahaan menawarkan berbagai alternatif transportasi darat seperti bus, travel, angkutan umum, taksi dan kereta api.

Layanan yang diberikan oleh PO Bus GMS (Gajah Mulia Sejahtera) menyediakan rute Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dari Jabodetabek ke berbagai kota di Jawa Tengah dan Jawa Timur seperti Wonogiri, Solo, Sragen, Madiun, Pacitan dan Ngawi hingga Semarang. Pelayanan yang diberikan juga dilengkapi dengan penyediaan bus malam kelas bisnis, eksekutif dan super eksekutif. Semua kelas ini menggunakan bus Mercedes-Benz dengan konfigurasi kursi 2-2 untuk perjalanan yang lebih nyaman. Selain itu, layanan yang diberikan oleh GMS (Gajah Mulia Sejahtera) akan dimaksimalkan dengan untuk kelas seperti eksekutif dan super eksekutif dipakekan sekat atau penghalang antara supir dan kondektur seatnya menggunakan legrest atau selonjoran kaki dan juga menawarkan makan malam gratis kepada penumpang Bussines, Kelas Eksekutif dan Super Eksekutif.

Harga tiket yang ditawarkan oleh PO bus GMS (Gajah Mulia Sejahtera) untuk kelas Bisnis Rp. 175.000, kelas eksekutif Rp. 220.000, dan untuk kelas super eksekutif Rp. 280.000. untuk pemesanan tiket bisa dengan menggunakan aplikasi seperti Traveloka, Redbus atau langsung ke kantor resmi pool GMS.

Harga menurut Andrian (2021) yaitu satu-satunya elemen bauran pemasaran yang dapat menghasilkan pendapatan untuk sebuah bisnis. Harga bersifat fleksibel dan dapat berubah sewaktu-waktu. Harga adalah label produk yang harus bayarkan untuk menerima produk/jasa tersebut. Harga merupakan faktor utama dalam mengambil keputusan pembelian. Pelanggan biasanya membandingkan harga produk sebelum membeli.

Kotler dan Amstrong dalam Thungsals (2019) kualitas pelayanan adalah suatu usaha dalam memberikan kebutuhan maupun keinginan serta penyampaian pelayanan dalam rangka memenuhi harapan konsumen.

Dharmanto et al (2022) menyatakan dalam strategi pemasaran, salah satu faktor terpenting yang dapat meningkatkan penjualan untuk adalah tingkat kepuasan pelanggan. Ini sangat fokus pada kinerja karyawan, produk dan layanan pendukung lainnya, dan standar yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai kinerja. Dengan memonitor kepuasan pelanggan, hasilnya dapat digunakan sebagai bahan evaluasi yang dapat digunakan sebagai proses layanan pelanggan yang dapat digunakan untuk menentukan peningkatan pelayanan yang ada di PO Bus GMS

Wonogiri, terutama keputusan yang berkaitan dengan keputusan, dan proses layanan yang memenuhi peningkatan kebutuhan konsumen.

Berdasarkan latar belakang tersebut, menarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait harga, kualitas, kepuasan. Sehingga peneliti melakukan penelitian yang berjudul “ANALISIS PENGARUH HARGA TIKET DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG BUS PO GMS WONOGIRI”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah terdapat pengaruh antara harga tiket terhadap kepuasan penumpang Bus PO GMS Wonogiri?
2. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang Bus PO GMS Wonogiri?
3. Apakah terdapat pengaruh antara harga tiket dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang Bus PO GMS Wonogiri?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh antara harga tiket terhadap kepuasan penumpang Bus PO GMS Wonogiri
2. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang Bus PO Gms Wonogiri
3. Untuk mengetahui pengaruh antara harga tiket dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang Bus PO Wonogiri

1.4 Manfaat Penelitian

Penulisan skripsi ini terbagi dalam lima bab, dengan rincian sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan ilmu, teori-teori yang lebih luas mengenai manajemen, memberi berbagai informasi perkembangan kondisi pemasaran terkini, serta dapat menambah wawasan

terutama yang terkait dengan, harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan penumpang.

b. Manfaat Praktis

1. Perusahaan Jasa

Diharapkan dari penelitian ini, dapat menjadi tolok ukur bagi perusahaan dalam menetapkan harga dan kualitas untuk memenuhi kepuasan pelanggan sehingga terciptanya loyalitas atau kesetiaan pada suatu produk untuk memungkinkan terjadinya pembelian kembali secara berulang. Selain itu, sebagai evaluasi bagi perusahaan untuk meningkatkan daya saing dengan produk lain yang sejenis.

2. Bagi Penulis Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam mengerjakan penelitian selanjutnya, terutama untuk variabel yang berhubungan dengan harga, kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang.

1.5 Sistematis Penulisan

Untuk mempermudah memahami penulisan ini, sistematika penulisan dilakukan dengan membagi pembahasan dalam lima bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori-teori penelitian yang relevan dengan permasalahan yang ada dan dapat dijadikan sebagai penelitian serta untuk mengolah data.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi tentang rancangan penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode pengolahan data dan analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang deskripsi umum Bus Po GMS Wonogiri, tentang pengolahan dan analisis data, serta pembahasan hasil analisis data.

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

Bab ini akan menguraikan mengenai kesimpulan dari pembahasan-pembahasan dan implikasi manajerial.

