BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan manusia di era globalisasi saat ini, khususnya di Indonesia, padatnya penduduk diiringi semakin komplek kebutuhan dan berbagai aktifitas manusia dalam melakukan mobilitas baik melakukan pekerjaan, sekolah, pariwisata, penelitian, maupun traveling. Hal ini semakin berdampak pada kebutuhan akun sector jasa transportasi baik darat, laut maupun udara. Keadaan ini yang pada akhirnya menyebabkan semakin ketatnya persaingan antar moda transportasi tersebut khususnya pada transportasi darat. Salah satu transportasi darat yang masih digunakan masyarakat Indonesia yakni bus, baik itu bus antar provinsi, antar kota dan bus perkotaan yang menawarkan berbagai alternatif tujuan yang berbeda-beda. Alat transportasi perkotaan yang digunakan disetiap kota yaitu: angkutan kota (angkot) dan bus Trans.

Hal tersebut akan membuat konsumen semakin cermat dan pintar dalam memilih bus untuk bepergian yang sesuai dengan harapan mereka sehingga menimbulkan kepuasan pelanggan.

Menurut **(Tjiptono, 2016)** kepuasan adalah fungsi positif dari ekspektasi konsumen pra pembelian. Karena proses dikonfirmasi secara psikologis tidak enak dilakukan, konsumen cenderung secara perspektual mendistori perbedaan antara ekspektasi dan kinerja kearah ekspektasi awal. Namun seorang pemasar juga harus mengevaluasi perilaku konsumen akan produk yang ditawarkan pasca

pembelian. Apakah pembeli akan puas setelah melakukan pembelian, tergantung pada kinerja tawaran dalam pemenuhan harapan pembeli.

Munculnya kepuasan dari seorang pelanggan tentunya setelah pelanggan merasakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapannya. Menurut **(Tjiptono, 2016)** menyatakan bahwa "kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan".

Dalam penelitian yang dilakukan oleh **(Febri, 2019),** yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi Kasus Pada Perusahaan Jne Cabang Padang, hasil penelitian menunjukkan bahwa tangibel berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian **(Prabawani, 2018)** Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada RM Ayam Goreng Bu Bengat). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, Variabel harga pada RM Ayam Goreng Bu Bengat dipersepsikan cukup murah. Namun masih ada indikator yang memiliki nilai dibawah rata-rata diantaranya yaitu persepsi pengunjung terkait harga menu di RM Ayam Goreng Bu Bengat jika dibandingkan dengan manfaat yang didapat dalam hal ini manfaat yang dimaksut yaitu ukuran porsi dan kandungan gizi yang didapat.

Bus Trans adalah layanan angkutan massal BRT (Bus Rapid Transit) di berbagai kota,salah satunya di kota padang dengan tujuan agar masyarakat lebih mudah mengakses suatu tempat ke tempat lainnya untuk melakukan kegiatan

tertentu tanpa menggunakan transportasi pribadi, serta memberikan jasa angkutan yang lebih cepat, nyaman, namun juga terjangkau. Berdasarkab infomasi dari dinas perhubungan kota padang bus Trans Padang pada Januari 2014 dengan jumlah armada 10 unit. Pada bulan juli 2014 dilakukan penambahan 5 unit armada sehinggan total armada yang beroperasi 15 unit,dan di tahun 2016 dilakukan lagi penambahan armada sejumlah 10 unit dengan total 25 unit dengan jumlah pengguna yang sangat banyak.Bus Trans Padang memiliki kapasitas penumpang sebanyak 40, dengan 20 orang duduk dan 20 orang berdiri dengan pegangan tangan, serta dilengkapi fasilitas tempat duduk prioritas untuk para penumpang lanjut usia, ibu hamil, penumpang dengan anak serta penumpang berkebutuhan khusus.

Bus Trans Padang sendiri memiliki Standar Pelayanan Minimal yang diatur langsung melalui peraturan perundang-undang No.22 tahun 2009 tentang LLAJ Dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesi Nomor. 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan.

Penerapan Trans Padang di kota padang implementasikan dibawah dinas perhubungan, komunikasi, dan informatika kota Padang dengan implementor di lapangan adalah Lembaga Koperasi Jasa Sumbar Trans. Koperasi ini adalah koperasi bekas pemilik dari bis-bis kota padang terdahulu sehingga mereka dilibatkan pada proses implementasi Trans Padang dan dibekali pelatihan dan pendidikan pelayanan .Trans Padang sendiri satu unit bus nya memiliki dua sopir dan dua petugas tiket dimana mereka memiliki shif kerja yang bergantian.Sedangkan untuk respon dari masyarakat sendiri, menurut

dishubkominfo sangat antusias sejak mulai dioperasikan hingga sekarang.

Pada dasarnya tujuan dari suatu perusahaan atau transportasi adalah mendapatkan penumpang yag merasa puas,karena kepuasan pelanggan penumpang merupakan faktor yang sangat menentukan dalam pemasaran, sebliknya kekecewaan penumpang dalam menerima pelayanan bisa menjadikan kehancuran perusahaan dimasa mendatang, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan mempbuat kepuasan pelanggan meningkat sehingga pelanggan akan cenderung menggunakan jasa yang kita berikan.

Pada tahun 2016-2019 realisasi penumpang yang terlayani adalah 9.037.897 orang terdiri dari 3.552.129 orang pelajar dan 5.485.768 orang umum. Rata-rata penumpang perbulan adalah 290.062 orang. Penumpang dilayani oleh 25 (dua puluh lima) unit bus. Berikut adalah realisasi penumpang Trans Padang 2016-2019 :

Tabel 1.1
Realisasi penumpang Bus Trans Padang Tahun 2016-2019

Tahun	Jenis Tiket (lembar)		
	Pelajar	Umum	Jumlah
2015	779,078	1,356,472	2,135,550
2016	838,027	1,407,892	2,245,919
2017	559,201	1,408,473	1,967,674
2018	792,910	810,183	1,603,093
2019	582,913	702,748	1,285,661
Total	3,552,129	5,685,768	9,237,897

Sumber: UPT Trans Padang

Dari table 1.1 diatas dapat dilihat bahwa realisasi bulanan penumpang Bus Trans Padang tahun 2016 jumlah penumpang sebesar 2.135.550. pada tahun 2016 mengalami kenaikan 2.245.919. namun pada tahun 2017-2019 mengalami

penurunan yang signifikan.

Jumlah penumpang Bus Trans Padang berpengaruh besar dengan seberapa penting kualitas pelayanan.Dengan adanya penerapan kualitas pelayanan jasa yang baik semoga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pengguna bus trans padang. Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk menyusun seminar rancangan skripsi dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Layanan Bus Trans Padang"**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas dan keterangan yang telah di kembangkan maka dapat di identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Terjadinya penurunan jumlah penumpang pada Pengguna Layanan Bus Trans Padang.
2. Penurunan jumlah penumpang ini disinyalir disebabkan oleh masih kurangnya pelayanan yang diberikan pada Pengguna Layanan Bus Trans Padang.
3. Masih minimnya armada bus yang tersedia pada Pengguna Layanan Bus Trans Padang.
4. Sering terjadinya penumpukan penumpang pada Pengguna Layanan Bus Trans Padang.
5. Kurangnya kualitas bus yang beroperasi pada Pengguna Layanan Bus Trans Padang.
6. Masih ada pramugara/i yang tidak ramah pada Pengguna Layanan Bus Trans Padang.

7. Masih kurangnya kesadaran pramugara/i serta penumpang lain terhadap penumpang berkebutuhan khusus pada Pengguna Layanan Bus Trans Padang.

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan penelitian ini berfokus kepada rumusan masalah yang diajukan,maka penelitian ini dibatasi oleh variabel dependen dan variabel independen. Pada penelitian ini variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan Jasa (X), dan variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan (Y) dalam penelitian ini subjek yang diteliti adalah Bus Trans Padang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *Tangibles* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Layanan Bus Trans Padang ?
2. Bagaimana pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Layanan Bus Trans Padang ?
3. Bagaimana pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Layanan Bus Trans Padang ?
4. Bagaimana pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Layanan Bus Trans Padang ?
5. Bagaimana pengaruh *Emphaty* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Layanan Bus Trans Padang ?

6. Bagaimana pengaruh *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Layanan Bus Trans Padang ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah memperoleh data dan informasi yang tepat untuk menganalis data. Secara khusus penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Tangibles* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Layanan Bus Trans Padang.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Layanan Bus Trans Padang.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Layanan Bus Trans Padang.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Layanan Bus Trans Padang.
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Emphaty* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Layanan Bus Trans Padang.
6. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Layanan Bus Trans Padang.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi :

1. Bagi Penulis

   Manfaat penelitian ini untuk penulis adalah Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang. Dan juga untuk menambah ilmu pengetahuan sehubungan dengan ilmu yang penulis dapat dan tekuni serta dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam menganalisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Layanan Bus Trans Padang.

2. Bagi Universitas Putra Indonesia "YPTK Padang"

   Sebagai salah satu referensi bahan kajian dalam pengembangan pengetahuan.

3. Bagi Perusahaan

   Untuk dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada Bus Trans Padang yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi agar mereka dapat meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Layanan dan dapat tercapainya tujuan organisasi seperti yang diinginkan Bus Trans Padang.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dan bisa dikembangkan menjadi lebih sempurna.