

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sebuah bisnis atau bidang usaha, pemilik perusahaan pasti mengharapkan sebuah keberhasilan dan kesuksesan. Salah satu kunci dari kesuksesan dan keberhasilan perusahaan terletak pada kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan perasaan dimana apa yang ingin diterima oleh konsumen sesuai dengan harapan konsumen. Kepuasan konsumen memiliki pengaruh besar terhadap keberlangsungan dan perkembangan perusahaan. Untuk terwujudnya kepuasan konsumen perusahaan harus menerapkan kualitas pelayanan yang baik. Usaha yang bergerak dalam bidang transportasi dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan. Saat ini konsumen semakin cerdas untuk membedakan mana pelayanan yang memuaskan dan tidak memuaskan. Untuk itu pemilik usaha dalam bidang transportasi harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan yang dimiliki saat ini. Guna meningkatkan kualitas pelayanan pemilik usaha yang bergerak dalam bidang transportasi memerlukan kritik dan saran dari luar, yaitu dari konsumen yang menggunakan jasa transportasi. Kualitas pelayanan sangat penting terhadap keberlangsungan perusahaan karena apabila kualitas pelayanan baik maka kepuasan konsumen akan tercapai. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat pelanggan merasa puas dan tidak segan-segan untuk kembali menggunakan produk ataupun jasa yang perusahaan sediakan, misalnya tidak kebut-kebutan di jalan, sopan,

membudayakan salam, senyum, sapa. Konsumen saat ini mengharapkan kualitas pelayanan yang memuaskan, bahkan banyak konsumen yang tidak peduli dengan biaya yang mereka keluarkan atau mereka bayar asalkan mendapat pelayanan yang memuaskan. Keberhasilan dari sebuah usaha transportasi dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan karyawan pada konsumen pengguna jasa transportasi, dan mutu pelayanan tersebut sangat berhubungan erat dengan kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi.

Berdasarkan pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, memiliki tujuan yang hendak dicapai oleh Undang-Undang ini diantaranya adalah : Terwujudnya pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib, lancar dan terpadu dengan moda angkutan lain untuk mendorong perokonomian nasional, memajukan kesejahteraan umum, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa; Terwujudnya etika berlalulintas dan budaya bangsa; dan terwujudnya penegakan hukum dan kepastian hukum bagi masyarakat. Undang-Undang ini berlaku untuk membina dan menyelenggarakan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, aman, tertib, dan lancar.

Kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting bagi keberlangsungan sebuah perusahaan. Kepuasan konsumen juga menjadi tolok ukur sebuah perusahaan dalam merebut konsumen. Begitu juga dengan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang transportasi, tidak sedikit konsumen yang mengharapkan pelayanan yang baik saat

menggunakan jasa dari perusahaan transportasi. Untuk mencapai kepuasan konsumen perusahaan harus melayani konsumennya dengan baik, yaitu dengan memenuhi apa yang menjadi kebutuhan konsumen selama menggunakan jasa dari perusahaan dalam perjalanan.

Seiring dengan banyaknya perusahaan jasa yang ada di Blitar konsumen dituntut untuk selektif dalam memilih perusahaan jasa mana yang akan dipakai. Promosi yang ada akan selalu menarik perhatian konsumen, untuk itu sebuah perusahaan jasa dituntut untuk selalu memiliki kualitas pelayanan yang baik dan memberikan pelayanan yang baik pula. Tidak sekedar berpromosi saja, namun melaksanakan apa yang dipromosikan supaya konsumen tidak kecewa. Oleh karena itu perusahaan jasa transportasi diharapkan mampu untuk memenuhi kewajibannya dalam melayani konsumen dengan baik sehingga konsumen puas akan pelayanan yang dimiliki perusahaan jasa transportasi. CV. New Cendana Tour And Travel Blitar merupakan salah satu badan usaha yang menyediakan jasa transportasi. Kualitas pelayanan yang diberikan CV. New Cendana Tour And Travel Blitar masih belum memuaskan, berdasarkan latar belakang diatas maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul “DAMPAK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN Pada CV. New Cendana Tour And Travel Blitar”.

## **B. Permasalahan**

Setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang apapun pasti mengharapkan peningkatan konsumen supaya pendapatannya meningkat, dalam hal ini pada CV. New Cendana Tour And Travel Blitar mengalami

penurunan konsumen dari tahun 2014-2016 dibuktikan dengan data dari perusahaan sebagai berikut :

| <b>Tahun</b> | <b>Big bus kapasitas 59</b> | <b>Big bus kapasitas 43</b> | <b>Medium bus kapasitas 31</b> | <b>Jumlah konsumen</b> |
|--------------|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------|------------------------|
| 2014         | 19                          | 10                          | 10                             | 1861                   |
| 2015         | 16                          | 6                           | 6                              | 1388                   |
| 2016         | 13                          | 3                           | 6                              | 1082                   |
| Jumlah       | 48                          | 19                          | 22                             | 4331                   |

Berdasarkan data diatas penulis merinci kembali penyebab terjadinya penurunan konsumen dengan mengelompokkan beberapa kemungkinan yang terjadi :

| <b>Jenis</b>       | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Prosentase</b> |
|--------------------|-------------------------|-------------------|
| Variasi Produk     | 12                      | 14%               |
| Promosi            | 8                       | 9%                |
| Kualitas Pelayanan | 54                      | 58%               |
| Harga              | 18                      | 19%               |
| Jumlah Responden   | 92                      | 100%              |

Pada penelitian ini masalah yang akan diteliti adalah kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan CV. New Cendana Tour And Travel Blitar. Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada CV. New Cendana Tour And Travel Blitar).

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada permasalahan penulis merumuskan masalah :  
 Bagaimana analisis kualitas pelayanan CV. New Cendana Tour And Travel Blitar untuk meningkatkan kepuasan konsumen?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang baik pada CV. New Cendana Tour And Travel Blitar untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Penulis :

Untuk membantu memecahkan masalah, memenuhi tugas akhir menyusun skripsi dan menambah pengalaman bagi penulis serta menjadi bekal dalam bekerja dikemudian hari.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya :

Dapat dijadikan bahan dan referensi bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian dengan topik kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

3. Bagi Perusahaan :

Simpulan dan saran dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan bagi CV. New Cendana Tour And Travel Blitar untuk menyusun strategi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan konsumen .