

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Transportasi merupakan salah satu kebutuhan yang paling penting bagi masyarakat di jaman sekarang yang segalanya dituntut agar serba cepat dan efisien. Transportasi merupakan proses pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin.

Transportasi sendiri dibagi menjadi tiga jenis, yaitu: transportasi darat, transportasi laut, dan juga transportasi udara. Namun, masyarakat lebih banyak menggunakan transportasi darat untuk melakukan perjalanan jarak dekat dan jarak menengah. Bayangkan bila kehidupan jaman sekarang tanpa adanya transportasi yang memadai, semua orang harus menempuh jarak yang jauh untuk sampai ke tempat yang hendak dituju. Dalam kaitannya dengan kehidupan manusia, transportasi memiliki peranan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan seseorang baik dalam aspek sosial, ekonomi, lingkungan, politik, pertahanan dan keamanan (Widyaningtyas, 2010). Peran transportasi sangat penting dalam kaitannya dengan kehidupan manusia. Dalam berbagai kondisi, transportasi juga dituntut agar dapat efektif dan efisien sesuai dengan tujuannya.

Pengangkutan di Indonesia memiliki peranan penting dalam memajukan dan memperlancar perdagangan dalam maupun luar negeri karena adanya pengangkutan dapat memperlancar arus barang dari daerah produksi ke penumpang sehingga kebutuhan penumpang dapat terpenuhi. Hal tersebut dapat terlihat pada perkembangan dewasa ini jasa pengangkutan di Indonesia mulai menunjukkan kemajuan, terbukti dengan ditandainya banyaknya perusahaan industri yang percaya untuk menggunakan jasa pengangkutan

Dewasa kini terdapat banyak maskapai pelayaran di Indonesia terutama di kota besar maupun kota kecil antara lain PT PELNI (Pelayaran Nasional Indonesia),

PT DLU (Dharma Lautan Utama), PT BLS (Berlian Lautan Sejahtera) Dll Setiap maskapai dalam menjual tiket pasti membutuhkan jasa agent travel untuk menjual/memasarkan tiketnya kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat mencari/membeli tiket melalui agent travel ataupun di kantor pusat maskapai pelayaran. Dalam tulisan ini saya membahas tentang kinerja agent travel dalam memasarkan / menjual tiket kepada masyarakat dan bagaimana kepuasan konsumen di saat membeli tiket kapal di agent travel

Bedasarkan penelitian terdahulu Dwi Aryani Dan Febrina Rosinta (2010) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan mahasiswa FISIP UI, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kuat dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan mahasiswa FISIP UI

Travel yang dipilih untuk menganalisis data adalah Atrakana travel di Surabaya. Dalam tulisan ini saya menganalisis bagaimana kualitas layanan konsumen, serta bagaimana kepuasan konsumen yang membeli tiket di Atrakana travel di tinjau dari usia, gender, pendidikan dan pekerjaan sehingga saya memilih judul “ ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN DI ATRAKANA TRAVEL” (Studi kasus pada Atrakana travel)

1.2 RUMUSAN MASALAH

Bedasarkan latar belakang mengenai pentingnya memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen, maka penulis mengidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut

1. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan secara parsial ?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan secara parsial ?
3. Bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan secara simultan ?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan
2. Untuk mengetahui apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama mempengaruhi loyalitas pelanggan

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk menentukan langkah yang sebaiknya diambil dalam mengatur strategi-strategi pemasaran di masa yang akan datang dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam hal kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan

2. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini di harapkan penulis dapat memahami dan mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh dari “ STIA dan Manajemen Kepelabuhanan” hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

3. Bagi Pihak Lain

Dapat dijadikan sebagai masukan untuk penelitian tentang pembelian ulang pada agen tiket travel

1.5 BATASAN MASALAH

Dalam penelitian ini perlu dibatasi ruang lingkup penelitian agar tidak terjadi penyimpangan sasaran. Maka penelitian ini dibatasi pada pembahasantentang analisis kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan (studi pada atrakana travel)

1.6 SISTEMIKA PENULISAN

BAB 1 : Pendahuluan

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistemika penulisan

BAB 2 : Landasan Teori

Bab ini menguraikan teori – teori yang digunakan sebagai dasar untuk mendukung topik penelitian ini

BAB 3 : Metode Penelitian

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, jenis data, objek penelitian, variable penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data

BAB 4 : Gambaran umum perusahaan

Bab ini menguraikan tentang sejarah berdirinya perusahaan, lokasi perusahaan, struktur organisasi, serta visi dan misi perusahaan

BAB 5 : Kesimpulan dan Saran

Bab ini menguraikan kesimpulan dan hasil analisis data yang telah dilakukan serta keterbatasan dari penelitian ini dan saran yang di tujukan perusahaan