

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan konsumen sangat penting bagi setiap perusahaan karena Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang konsumen, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Ketika konsumen merasa puas akan jasa yang ditawarkan maka perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberi tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Kepuasan Konsumen juga sangat penting bagi perusahaan dalam bisnisnya dan dalam persaingan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen diantaranya :

Harga adalah sebagai jumlah yang (satuan moneter) dan atau aspek lain (non moneter) yang mengandung utilitas/kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu jasa. Harga juga termasuk biaya yang dibebankan pada konsumen untuk pemakaian jasa melalui pembelian tiket.

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang. Dengan Fasilitas yang mendukung dapat menimbulkan rasa nyaman konsumen dalam pemakaian jasa yang dilakukan

Kualitas Pelayanan adalah jasa yang dipersepsikan konsumen terdiri dari 2 dimensi utama : pertama *technical quality* (output dimensi) yang berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Kualitas Pelayanan juga merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh penyedia jasa memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas Pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Keselamatan dan Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan dirinya kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan pengganti kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga.

Dengan adanya Harga yang terjangkau, Fasilitas yang lengkap, Kualitas Pelayanan dan Keselamatan dan Asuransi yang mendukung akan tercipta Kepuasan Konsumen yang berpengaruh positif bagi perusahaan tersebut. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan konsumen secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa konsumen (Kepuasan Konsumen) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Berbicara tentang Kereta Api PT. Kereta Api (Persero) Cabang Medan merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang transportasi yang sedang mengembangkan diri untuk ikut dalam persaingan yang terjadi pada saat sekarang ini.

Sesuai dengan perkembangan kehidupan masyarakat telah menimbulkan berbagai macam kebutuhan bagi manusia itu sendiri, baik itu kebutuhan akan suatu produk maupun kebutuhan akan suatu permintaan jasa berupa pelayanan transportasi. Konsumen dalam melakukan suatu rencana perjalanan akan dihadapkan pada berbagai alternative pilihan suatu produk/jasa.

Oleh karena itu PT. Kereta Api (Persero) dalam bisnisnya harus cepat dan tepat dalam menjalankan bisnis agar tidak kalah saing dengan jasa-jasa transportasi lainnya. Namun konsumen itu tidak terlepas dari kualitas jasa yang

ditawarkan pada kenyataannya. Salah satu kegunaan transportasi bagi masyarakat dan dunia usaha yang sudah dikenal sejak dulu adalah jasa pelayanan Kereta Api, melalui jasa ini siapa saja dapat melakukan perjalanan jarak dekat maupun jarak jauh melalui PT. Kereta Api (Persero) Cabang Medan. Penggunaan angkutan Kereta Api ini telah dilakukan oleh hampir seluruh lapisan masyarakat maupun pelaku bisnis perusahaan sesuai dengan tujuan masing-masing.

Pada PT Kereta Api (Persero) Cabang Medan juga membahas suatu Kepuasan Konsumen yang merupakan tujuan utama dari suatu perusahaan yaitu tentang bagaimana perusahaan dapat mengoptimalkan Kepuasan Konsumen dalam suatu jasa tersebut.

Namun, seiring meningkatnya jumlah penduduk dan meningkatnya minat konsumen dalam menggunakan jasa kereta api, khususnya peningkatan Kepuasan Konsumen maka Harga tiket yang ditawarkan tidak selalu menentu dengan kemampuan konsumen, Fasilitas kereta api yang masih kurang lengkap, Kualitas Pelayanan kereta api yang makin buruk, dan Keselamatan dan Asuransi yang belum maksimal dalam pelayanan untuk Kepuasan Konsumen.

Dari latar belakang tersebut, penulis tertarik meneliti tentang Kepuasan Konsumen dalam menggunakan jasa angkutan umum Kereta Api dan memilih judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Angkutan Kereta Api Pada PT. Kereta Api (Persero) Cabang Medan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah faktor Harga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dalam menggunakan Kereta Api pada PT. Kereta Api (Persero) Cabang Medan.
2. Apakah faktor Fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dalam menggunakan Kereta Api pada PT. Kereta Api (Persero) Cabang Medan.
3. Apakah faktor Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dalam menggunakan Kereta Api pada PT. Kereta Api (Persero) Cabang Medan.
4. Apakah faktor Keselamatan dan Asuransi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dalam menggunakan Kereta Api pada PT. Kereta Api (Persero) Cabang Medan.
5. Apakah faktor Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Keselamatan dan Asuransi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen secara simultan dalam menggunakan Kereta Api pada PT. Kereta Api (Persero) Cabang Medan.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian tentang latar belakang dan perumusan masalah sehingga adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui faktor Harga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dalam menggunakan Kereta Api pada PT. Kereta Api (Persero) Cabang Medan.
2. Untuk mengetahui faktor Fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dalam menggunakan Kereta Api pada PT. Kereta Api (Persero) Cabang Medan.
3. Untuk mengetahui faktor Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dalam menggunakan Kereta Api pada PT. Kereta Api (Persero) Cabang Medan.
4. Untuk mengetahui faktor Keselamatan dan Asuransi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dalam menggunakan Kereta Api pada PT. Kereta Api (Persero) Cabang Medan.
5. Untuk mengetahui faktor Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Keselamatan dan Asuransi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen secara simultan dalam menggunakan Kereta Api pada PT. Kereta Api (Persero) Cabang Medan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini diantaranya :

1. Bagi Perusahaan

Untuk dapat memberikan saran serta masukan yang mungkin dapat bermanfaat bagi dunia usaha dalam mencapai tujuan perusahaan itu sendiri.

2. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini penulis dapat memahami dan menerapkan teori-teori yang di perkuliahan serta dapat menambah pengetahuan penulis tentang dunia bisnis transportasi.

3. Bagi Pihak Lain

Sebagai referensi bagi peneliti yang tertarik akan transportasi dan travel untuk menggunakan penelitian di bidang atau permasalahan yang sama.

4. Bagi Pembaca

Meningkatkan dan mengembangkan kemampuan, pengetahuan berpikir melalui kegiatan penelitian dan karya ilmiah yang baik.