BAB I

PENDAHULUAN

A. Alasan Pemilihan Judul

Perilaku konsumen untuk membeli produk dating dari adanya rasa puas terhadap jasa yang dianggap berkualitas dan cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap jasa tersebut kepada orang lain. Namun jika konsumen merasa tidak puas, dia dapat mengembalikan jasa atau produk secara ekstrim bahkan dapat mengajukan gugatan terhadap perusahaan melalui pengadilan.

Persepsi positif yang ditandai dengan kepuasan konsumen pada dasarnya sangat tergantung pada pelayanan suatu perusahaan. Adapun aspek dari kualitas ini bisa diukur, dimana pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan kualitas pelayanan perusahaan.

Sebagai bagian dari kemajuan pelayanan tersebut semakin dituntut suatu perusahaan untuk memberikan sesuatu yang terbaik bagi para konsumen, perusahaan harus bertindak untuk memberikan kepuasan, tindakan perusahaan yang berorientasi jasa yang paling utama adalah pemberian sistem pelayanan, karena pelayanan adalah kunci utama untuk timbulnya kepuasan terhadap konsumen.

Pada waktu konsumen ingin membeli suatu produk atau jasa, ia sebenarnya merespon persepsinya tentang kualitas produk atau jasa itu. Untuk mengetahui mengapa konsumen menerima atau menolak suatu produk atau jasa,

perusahaan harus mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas produk atau jasa tersebut.

Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih diantaranya adalah keuntungan yang diperoleh dari membeli barang atau jasa tersebut, adanya anggapan untuk mendapatkan kepuasan atau kenikmatan, dapat nilai guna, harga diri dan kebahagiaan. Oleh karena itu perusahaan harus mampu meyakinkan akan kualitas barang atau jasanya adalah baik, harga bersaing serta manfaat produk atau jasa yang ditawarkan maka konsumen akan cepat bereaksi untuk membeli atau menggunakannya.

PT. Annajwa Tours & Travel Medan merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa Tour dan Travel. Dalam hal ini usaha - usaha yang dilakukan oleh perusahaan dalam menumbuhkan perilaku konsumen untuk memilih jasa Tour dan Travel yang ditawarkan diantaranya adalah, harga jasa Tour dan Travel yang relatif terjangkau, variasi jenis jasa Tour dan Travel yang beragam, kualitas pelayanan, dan keuntungan lain seperti menambah wawasan dan kegunaan bagi hidupnya. Usaha tersebut dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan, harga yang wajar dan fasilitas transportasi dan akomodasi yang memadai.

Masalah yang dihadapi selama ini diantaranya adalah banyaknya pesaing dengan usaha sejenis sehingga mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih mana jasa Tour dan Travel yang baik menurut selera mereka. Dengan demikian jelas bahwa usaha PT. Annajwa Tours & Travel Medan dalam meyakinkan konsumen