

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, kemajuan zaman dan pertumbuhan perekonomian yang cukup tinggi mengakibatkan peningkatan taraf hidup rakyat dan juga persaingan dalam bisnis termasuk bisnis jasa. Pelayanan atau service dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain.

Pelayanan Jasa adalah sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produk jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa sangat tergantung pada kualitas jasa yang diberikan. Seperti pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional I Sumatera Utara merupakan perusahaan menawarkan pelayanan dan produknya berupa jasa angkutan kereta api.

Maka beli konsumen merupakan kunci sukses perusahaan, dimana untuk mengetahui kebutuhan dan kemauan untuk membelanjakan uang dan pelanggan, perusahaan harus meneliti jumlah produk, kapan, dengan siapa, dan bagaimana produk tersebut dibeli dan dikonsumsi oleh pelanggan. Maka beli konsumen hanya dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik, mempunyai

UNIVERSITAS MEDAN AREA

pelanggan yang puas merupakan hal yang penting bagi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional I Sumatera Utara.

Mengingat pelayanan dalam minat beli pelanggan terhadap pembelian tiket merupakan salah satu variabel dalam meningkatkan penjualan, maka dalam hal ini penulis tertarik untuk memilih judul skripsi sebagai berikut : **"Pengaruh Pelayanan Dan Minat Beli Pelanggan Terhadap Pembelian Tiket Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan"**.

B. Rumuaan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas serta penelitian pendahuluan yang dilakukan penulis pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan, maka ditemukan masalah yang dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan dan minat beli pelanggan berpengaruh positif terhadap pembelian tiket secara simultan?
2. Apakah pelayanan dan minat beli pelanggan berpengaruh positif terhadap pembelian tiket secara parsial?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sejauhmana pelayanan dan minat beli pelanggan berpengaruh positif terhadap pembelian tiket secara simultan pada

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan.