

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia bisnis, khususnya yang bergerak dalam bidang jasa, harga dan kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dan menentukan di dalam mempertahankan maupun meumbuhkan kembangkan perusahaan. Harga jual dari suatu barang atau jasa adalah merupakan sesuatu yang ditawarkan oleh perusahaan pada pasar. Apakah tawaran tersebut diterima atau ditolak, dalam hal ini pasarlah yang menentukan. Harga bagi suatu perusahaan merupakan masalah yang cukup penting dan laba yang diharapkan perusahaan.

Harga adalah jumlah uang atau satuan moneter dan aspek lain (non moneter) yang mengandung utilitas atau kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapat suatu produk atau jasa. Sedangkan kepuasan merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Maka, suatu perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para konsumen maupun pelanggan agar mereka puas sesuai harapannya. Keputusan pembelian tiket berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Keputusan pembelian merupakan perilaku yang ditunjukkan oleh para individu dalam membeli dan menggunakan barang dan jasa (Tjiptono, 2005 : 38). Menurut Kotler (2002 : 204) ada lima tahap keputusan pembelian, yaitu pengenalan

masalah, pencarian informasi, evaluasi alternative, keputusan pembelian dan perilaku setelah pembelian.

PT. Annajwa Islamic Tour and Travel Medan merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa penjualan tiket yang berdasarkan pada azaz kepercayaan, sehingga masalah keputusan pembelian tiket yang pelanggan lakukan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini. Dari uraian di atas maka Penulis mencoba mengadakan penelitian dengan mengambil judul "Pengaruh Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pada PT. Annajwa Islamic Tour and Travel Medan".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas ditemukan masalah sebagai berikut : "Apakah harga dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian tiket di PT. Annajwa Islamic Tour and Travel Medan".

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah rumusan kalimat yang menunjukkan adanya hal yang diperoleh setelah penelitian selesai. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah "untuk mengetahui secara nyata bahwa harga dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian tiket di PT. Annajwa Islamic Tour and Travel Medan".

D. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat penulis melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :