**BAB I**

**PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis akan membahas pendahuluan yang diawali dengan latar belakang masalah, yaitu penjabaran mengenai kondisi ekonomi dari objek yang diteliti serta fenomena yang menjadi dasar untuk merumuskan masalah dalam penelitian ini. Lalu, yang kedua adalah indentifikasi masalah, berisi uraian mengenai masalah-masalah yang dipertanyakan. Selanjutnya, yang ketiga adalah batasan masalah yang merupakan kriteria-kriteria dan/atau kebijakan-kebijakan untuk mempersempit masalah-masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya agar pembahasannya lebih terarah.

Setelah batasan masalah, terdapat batasan penelitian, yaitu kriteria-kriteria dan/atau kebijakan-kebijakan yang dipergunakan untuk membatasi penelitian dengan pertimbangan waktu, tenaga, dan dana. Setelah itu, terdapat rumusan masalah yang merupakan formulasi mengenai inti masalah yang akan diteliti secara lebih lanjut dan konsisten. Selanjutnya yang akan dibahas adalah tujuan penelitian, yaitu sesuatu yang ingin dicapai dengan dilakukannya penelitian. Pada bagian akhir penulis membahas manfaat penelitian, yaitu uraian mengenai manfaat penelitian dari berbagai pihak yang terkait dengan penelitian.

1. **Latar Belakang Masalah**

Seiring bertambahnya jumlah penduduk, membuat mobilitas di beberapa kota semakin tinggi. Salah satu sektor jasa yang memiliki peranan yang cukup vital dalam menunjang mobilitas adalah sektor jasa transportasi. Secara umum transportasi merupakan sarana perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakan oleh manusia atau mesin. Transportasi memiliki peranan yang penting dalam menunjang pertumbuhan ekonomi masyarakat dan merupakan urat nadi dalam pembangunan ekonomi suatu negara. Oleh karena itu keberhasilan pembangunan di bidang ekonomi harus ditunjang dengan pengembangan sistem transportasi yang baik, sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan zaman.

Jakarta sebagai Ibu Kota Republik Indonesia, berada pada posisi teratas sebagai kota dengan jaringan jalan paling padat. Sebuah riset berjudul Traffic Sorecard yang dilakukan sepanjang tahun 2017 oleh Inrix menemukan bahwa Jakarta sekarang berada di peringkat 12 dalam daftar kota-kota termacet didunia. Melihat permasalahan kemacetan yang terjadi di kota-kota besar seperti Jakarta, dibutuhkan jasa layanan transportasi yang dapat mengatasi permasalahan tersebut.

Salah satu jenis jasa layanan transportasi yang dapat dijadikan alternatif untuk membantu masyarakat dalam melakukan mobilitasnya adalah PT Kereta Commuter Indonesia atau sering disebut KRL. KRL merupakan wujud layanan transportasi jasa yang cukup murah dan mampu mengangkut penumpang dalam jumlah yang relatif besar, selain itu mempunyai jalur tersendiri sehingga tidak mengenal macet. Pada tahun 2011, PT Kereta Commuter Indonesia mulai memodernsiasi angkutan KRL mulai dari menerapkan tiket elektronik (E-Ticketing), sistem tarif progresif, renovasi dan steriliasi sarana dan prasarana serta hingga juni 2018 KCI telah memiliki 900 unit KRL dan akan terus bertambah. Hal ini merupakan salah satu upaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. Berikut ini adalah data kenaikan jumlah penumpang KRL Jabodetabek.

**Tabel 1.1**

**Jumlah Penumpang KRL Jabodetabek 2013-2017 (Ribu Orang)**

|  |  |
| --- | --- |
| Tahun | Penumpang |
| 2013 | 158.483 |
| 2014 | 208.496 |
| 2015 | 257.531 |
| 2016 | 280.589 |
| 2017 | 315.854 |

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS)

Berdasarkan pada Tabel 1.1 terlihat bahwa pada tahun 2017, jumlah penumpang kereta api di wilayah Jabodetabek mengalami peningkatan dan mencapai jumlah penumpang terbanyak dalam kurun waktu 5 (lima) tahun yaitu sebanyak 315.854 juta penumpang. Kondisi penumpang yang terus bertambah tiap tahunnya, menandakan bahwa masyarakat menjadikan KRL sebagai alternative yang menunjang mobilitasnya. Hingga kini bahkan terdapat komunitas Anker (Anak kereta) yang merupakan istilah yang digunakan bagi para penumpang setia KRL.

Kotler dan Keller (2016:156) mendefinisikan kualitas sebagai totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang menanggung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan agar memenuhi atau melebihi harapan. Salah satu layanan yang diberikan PT Kereta Commuter Indonesia kepada konsumennya, yaitu memberikan informasi mengenai jadwal terperinci keberangkatan KRL yang membuat pengguna dapat tiba sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Semakin tinggi jasa transportasi dalam memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen. Hal ini sesuai pernyataan Kotler dan Keller (2016: 153) yang mendefinisikan kepuasan adalah perasaan seseorang akan kesenangan atau kekecewaan dari perbandingan antara hasil produksi/jasa yang dirasa terhadap ekspekstasi. Jika ekspektasi cocok dengan hasil, maka konsumen akan puas. Jika melebihi maka konsumen akan sangat puas.

Menurut Kotler & Amstrong (2016:324) harga merupakan sejumlah uang yang dikelurkan untuk sebuah produk atau jasa, atau sejumlah nilai yang ditukarkan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat atau kepemilikan atau penggunaan atas sebuah produk atau jasa. Harga sangat menentukan kepuasan konsumen, semakin tinggi harga maka akan mengakibatkan penumpang mempertimbangkan kembali dalam pemilihan jasa angkutan yang akan digunakan.

PT Kereta Commuter Indonesia harus mampu memberikan kepuasan yang maksimun terhadap penggunanya untuk bisa menjadi pilihan utama dalam jasa layanan transportasi. Selain itu kepuasan yang maksimum juga merupakan kunci keberhasilan perusahan, hal ini mengingat bahwa konsumen yang puas, maka konsumen tersebut akan loyal. Namun pada kenyataanya masih terdapat beberapa faktor yang menjadi penyebab pengoperasian KRL belum sesuai dengan yang diharapkan. Masih terdapat banyak masalah yang dihadapi oleh para pengguna jasa KRL seperti KRL yang masih sering mengalami keterlambatan, keamanan, serta fasilitas yang belum memadai. Oleh karena itu perlu bagi PT Kereta Commuter Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanannya dengan menyeimbangkan biaya yang telah dikeluarkan agar pelanggan merasa puas dan menjadi loyal.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijabarkan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen serta dampaknya pada loyalitas konsumen KRL rute Jakrta-Bogor”

1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasikan masalah yang dihadapi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa KRL rute Jakarta-Bogor?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa KRL rute Jakarta-Bogor?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pengguna jasa KRL rute Jakarta-Bogor?
4. **Batasan Penelitian**

Peneliti menyadari mempunyai banyak keterbatasan, ditinjau dari segi waktu, dana dan kemampuan sehingga penulis menggunakan hal-hal dibawah ini sebagai batasan-batasan, yaitu:

1. Objek penelitian adalah PT Kereta *Commuter* Indonesia rute Jakarta-Bogor.
2. Subjek penelitian adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa KRL rute Jakarta-Bogor.
3. Variabel yang diteliti yaitu Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen.
4. Periode penelitian yaitu September 2018 hingga Januari 2019.
5. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah penulis jabarkan diatas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

“Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen serta dampaknya pada Loyalitas KonsumenKRLrute Jakarta-Bogor”

1. **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari adanya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendapat gambaran mengenai:

1. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa KRLrute Jakarta-Bogor.
2. Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa KRL rute Jakarta-Bogor.
3. Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pengguna jasa KRLrute Jakarta-Bogor.
4. **Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada kepada semua pihak yang terkait dengan penelitian:

1. Bagi Perusahaan Kereta *Commuter* Indonesia

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagaimana pengaruh kuaitas layanan dan harga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen sehingga menciptakan loyalitas dengan begitu penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan secara ilmiah yang dapat dimanfaatkan para manajemen untuk menetapkan strategi dalam mengambil keputusan yang bermanfaat untuk meningkatkan eksistensi Kereta *Commuter* Indonesia.

1. Bagi Pembaca

Hasil penelitian diharapkan menambah pengetahuan teori-teori pemasaran khususnya mengenai kualitas layanan, harga, loyalitas konsumen dan kepuasan konsumen serta dapat dijadikan acuan bagi aktivitas akademik.