

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Banyaknya perusahaan yang bergerak dalam bisnis jasa angkutan khususnya bus tentunya menimbulkan konsekuensi pada tajamnya persaingan dalam mendapatkan pelanggan dan mempertahankan kepuasan pelanggan. Hal ini dipengaruhi antara lain oleh adanya perang tarif dengan penyedia jasa transportasi bus yang lain, yang menyebabkan konsumen banyak beralih ke penyedia jasa transportasi bus yang lain. Gejala bisnis dan pergeseran tuntutan pelanggan, menuntut manajemen perusahaan untuk mampu beradaptasi terhadap perubahan tersebut. Konsumen dengan tingkat kemakmuran yang lebih baik, saat ini membutuhkan alat transportasi yang tidak hanya sekedar memenuhi kebutuhannya untuk sampai ke tujuan, tetapi lebih jauh dari itu mereka juga membutuhkan fitur produk sebagai daya tarik konsumen dan juga kenyamanan selama perjalanan. Artinya mereka membutuhkan interior kendaraan yang mengikuti perubahan zaman, pelayanan yang sopan dan ramah, sehingga dapat menikmati perjalanan yang menyenangkan.

Transportasi dalam kehidupan sekarang ini telah menjadi suatu kebutuhan mendasar yang sangat penting terutama untuk masyarakat perkotaan. Fungsi transportasi dalam aktifitas di perkotaan memiliki peranan penting yang berpengaruh di dalam segala aspek kehidupan.

Masyarakat pada umumnya sangat membutuhkan transportasi publik di samping kendaraan pribadi sebagai alat penunjang transportasi kegiatan sehari-hari. Dewasa ini, transportasi di berbagai kota besar di Indonesia mempunyai jaringan transportasi umum yang sangat bervariasi, antara lain meliputi angkutan perkotaan, taksi, kereta api, kapal penyeberangan dan pesawat udara. Perpindahan moda transportasi terjadi ketika penumpang berpindah moda dari satu moda transportasi ke moda transportasi yang lainnya atau berpindah moda diantara dua pelayanan moda yang sama. Jika perpindahan antar moda transportasi tersebut dapat dibuat menjadi lebih mudah, lebih terjangkau, lebih cepat, lebih baik dan lebih nyaman, maka integrasi dan fleksibilitas dari jaringan secara keseluruhan akan berkembang dengan pesat (Rio, 2015).

Menurut Mutami dan Agus (2018) transportasi berarti suatu proses kegiatan pemindahan suatu barang atau orang dari satu tempat ke tempat yang lain dengan atau tanpa alat transportasi seperti kendaraan. Menurut Zaki (2017) Transportasi merupakan tolak ukur dalam interaksi keruangan antar wilayah dan sangat penting peranannya dalam menunjang proses perkembangan suatu wilayah. Jadi dapat disimpulkan bahwa transportasi merupakan suatu proses yakni proses pindah, proses gerak, proses mengangkut dan mengalihkan dimana proses ini tidak bisa dilepaskan dari keperluan akan alat pendukung (sarana) untuk menjamin lancarnya proses dimaksud sesuai dengan waktu yang diinginkan.

Sesuai dengan definisinya, maka transportasi memegang peranan penting dalam perpindahan barang maupun manusia antar lokasi yang berjauhan. Berdasarkan peranannya ini, maka transportasi merupakan tolok ukur dalam interaksi keruangan antar wilayah dan menempati posisi yang sangat strategis dalam menunjang proses perkembangan suatu wilayah. Suatu wilayah akan berkembang jika terjadi dinamika perpindahan barang dan orang dengan wilayah lainnya. Adanya perpindahan barang dan orang antara satu wilayah dengan wilayah lainnya merupakan faktor penentu berjalannya kegiatan ekonomi antar wilayah tersebut.

Menurut Zaki (2017) Wilayah dengan kondisi geografis yang beragam memerlukan keterpaduan dari berbagai jenis transportasi dalam melayani kebutuhan masyarakat. Interaksi masyarakat di berbagai wilayah tercermin pada keadaan fasilitas transportasi serta aliran orang, barang, maupun jasa. Transportasi merupakan tolok ukur dalam interaksi keruangan antar wilayah dan sangat penting peranannya dalam menunjang proses perkembangan suatu wilayah. Pada dasarnya, sistem transportasi dikembangkan untuk menghubungkan dua lokasi yang berbeda yang terpisah oleh jarak yang tidak efisien jika ditempuh dengan jalan kaki atau tanpa alat. Sehingga sistem transportasi dalam hal ini berperan menjadi penghubung antar lokasi tujuan dan digunakan untuk memindahkan orang atau barang secara lebih cepat dan efisien sehingga nilai ekonominya mengalami peningkatan.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 tahun 2019 tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek, yang dimuat dalam Pasal 1 ayat 8 yang berbunyi” Standar Pelayanan Minimal adalah ukuran minimal pelayanan yang wajib dipenuhi oleh Perusahaan Angkutan Umum dalam memberikan pelayanan kepada Pengguna Jasa yang aman, selamat, nyaman, terjangkau, setara, dan teratur.

Kebanyakan orang saat ini membutuhkan transportasi yang nyaman, aman, dan efisien untuk menunjang semua kegiatan mereka. Bus adalah salah satu moda transportasi yang banyak sekali keberadaannya, mulai bus pariwisata maupun dengan tujuan dekat antar kota saja dan ada juga yang antar provinsi bahkan sampai antar pulau sekalipun. Selain bus di nilai kebanyakan masyarakat adalah moda transportasi yang murah, nyaman, aman, dan efisien, bus juga sangat gampang sekali di jumpai tanpa harus membeli tiket terlebih dahulu layaknya kita naik moda transportasi lain seperti kereta api atau pesawat. Kemajuan teknologi pada saat ini kita sebagai konsumen pun dimudahkan jika konsumen tersebut akan memesan tiket bus, dengan adanya aplikasi tiket online yang dimana aplikasi tersebut bisa di unduh melalui *gadget* dan bisa langsung digunakan tanpa harus membeli tiket di agen tiket.

Kendaraan umum memiliki tingkat pelayanan yang lebih rendah jika dibandingkan dengan kendaraan pribadi walaupun tingkat *okupansinya* lebih tinggi, sehingga seseorang mempunyai kecenderungan

menggunakan kendaraan pribadi untuk melakukan perjalanan terutama perjalanan yang membutuhkan ketepatan waktu, seperti perjalanan menuju tempat kerja. Pertumbuhan kendaraan pribadi yang tinggi dan tidak seimbangnya sarana prasarana transportasi yang tersedia akan mengakibatkan aksesibilitas dan mobilitas menjadi terganggu. Berdasarkan hal tersebut, maka perlu dianalisis lebih jauh mengenai pemilihan moda untuk perjalanan kerja. dalam pemilihan moda transportasi mungkin terdapat sedikit pilihan atau tidak ada pilihan sama sekali. Orang yang mempunyai satu pilihan moda disebut *Captive* terhadap moda tersebut. Jika terdapat lebih dari satu moda maka moda yang dipilih biasanya memiliki rute terpendek, tercepat dan termurah, atau kombinasi dari ketiganya. Keputusan dalam pemilihan moda didasarkan pada pertimbangan beberapa faktor seperti waktu, jarak, efisiensi, biaya, keamanan dan kenyamanan. Sikap perorangan terhadap angkutan umum dapat diukur dan dibuat peringkat berdasarkan urutan kesukaan. Atribut perjalanan yang paling bernilai adalah sampai tujuan tepat pada waktunya, tempat duduk mudah didapat, tidak perlu berganti moda, pelayanan teratur, perlindungan terhadap cuaca, dan waktu berhenti untuk menunggu lebih pendek, Pemilihan moda angkutan di daerah perkotaan bukan merupakan proses acak, melainkan dipengaruhi oleh faktor kecepatan, jarak perjalanan, kenyamanan, kesenangan, biaya, keandalan, ketersediaan modal, ukuran kota, usia, dan status sosial ekonomi pelaku perjalanan.

Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* dari produsen atau penyedia jasa. *Value* ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosional. *Value* bagi pelanggan ini dapat diciptakan melalui atribut pemasaran perusahaan yang dapat menjadi unsur-unsur stimulasi bagi perusahaan untuk mempengaruhi konsumen dalam pembelian.

Sekarang ini banyak sekali Perusahaan Otobus (PO) yang mengembangkan usahanya di bidang transportasi darat, mulai menambah jumlah armada, memperbarui armadanya, dan memaksimalkan fitur armada supaya konsumen merasa nyaman dan semakin banyak yang berminat menggunakan jasa transportasi bus. Salah satu PO Bus yang saat ini sedang berkembang adalah PO Putra Pelita Jaya. Perusahaan Otobus ini sudah sangat dikenal masyarakat sebagai bus yang mengedepankan kenyamanan bagi penumpang. Hal ini terbukti dengan Perusahaan terus berinovasi dengan menambah berbagai macam fitur di armadanya, mulai dari bus yang ber AC, bus SHD (Super High Deck), HDD (High Deck Double). Kualitas layanan menurut Tjiptono (2016:59) menjelaskan kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendaliannya atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan, dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan.

Salah satu bus yang menjadi andalan dengan berbagai macam fitur dan fasilitas yang di tawarkan adalah SHD dan HDD, bus ini memiliki banyak fitur dan fasilitas yang memadai untuk kenyamanan perjalanan konsumen, bus ini menawarkan fitur-fitur kenyamanan yang mewah seperti TV, toilet, *wifi*, selimut, dispenser dan masih banyak lagi fitur yang menarik yang di tawarkan bus Putra Pelita Jaya ini. Selain fitur dari *interior* bus ini pun juga memberikan fitur *eksterior* yang memberikan kenyamanan bagi para penumpang. Dari fitur *eksterior* bus ini memberikan banyak sekali diantaranya penggunaan *chassis* kelas atas seperti dan Mercedes Benz OH 2542, 1626, 1836, serta Hino RK8 dan RN286 dimana *chassis* tersebut sangat baik kualitasnya dan memberi rasa aman dan nyaman bagi para penumpang. Selain menggunakan *chassis* yang berkelas bus ini juga dilengkapi *air suspension* yang mampu meminimalkan *geteran* di kabin bus sehingga bus tetap stabil saat melaju, selain itu bus juga di lengkapi dengan sensor yang mampu mendeteksi adanya kendaraan lain yang terlalu dekat dengan bus sehingga bus bisa mengantisipasi bahaya kecelakaan, dilengkapi lagi dengan sistem pencahayaan bus yang sudah menggunakan lampu LED projector yang memberikan cahaya terang ketika berkendara di malam hari dan memberi visibilitas atau jarak pandang yang jelas.

Perusahaan Otobus ini mulai berdiri pada tahun 2017 di Desa Pulodarat Kecamatan Pecangaan Kabupaten Jepara yang dipimpin oleh Bapak Fuad Shohi Aflah S,AK., bus ini awal mula digunakan guna

melayani pariwisata di semua tempat wisata yang ada di Indonesia. Berkat ketekunan dan usaha kerasnya, PO Putra Pelita Jaya mampu melebarkan jangkauanya dengan mengembangkan trayek Antar Kota Antar Provinsi(AKAP) di Jawa. Pada tahun 2019 PO asal Jepara ini memberanikan diri membuka trayek Jepara-Jakarta, dan ternyata keputusanya membuahkan hasil yang manis sehingga PO Putra Pelita Jaya mengembangkan trayeknya ke kota-kota lain di pulau Jawa.

Semakin hari perusahaan ini semakin berkembang pesat hingga saat ini perusahaan ini sudah memiliki 24 armada dengan 16 untuk pariwisata dan 8 untuk regular trayek, serta sudah memiliki karyawan sebanyak 100 orang lebih. Dan berkat ketekunan, inovasi yang dilakukan perusahaan ini hingga mendapatkan penghargaan sebagai pelopor bus yang mengedepankan keselamatan, kenyamanan, dan keramahan *crew* dari Kementerian Perhubungan. Banyaknya prestasi yang di dapat oleh PO Putra Pelita Jaya ini membuat reputasi semakin di kenal di masyarakat luas tentunya dengan sebutan bus yang sangat nyaman, aman, dan ramah, sehingga bus ini semakin diminati konsumen dari berbagai kalangan. Bagi sebagian orang yang memperhatikan kenyamanan bus ini menjadi salah satu bus yang sangat direkomendasikan.

Hasil Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan fitur produk, nilai pelanggan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli ulang dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian April, Sriwidodo & Retno (2016) memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan dan fitur produk

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian yang dilakukan oleh Mutami dan Agus (2018) memperoleh hasil bahwa kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Penelitian yang dilakukan Musyafaa (2018) memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Tetapi penelitian yang dilakukan oleh Zaki (2017) memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan dan fitur produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian yang dilakukan oleh Oktavia dan Hertanti (2018) memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen tidak berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas serta masih terdapatnya kesenjangan hasil pada variabel-variabel tersebut, oleh sebab itu, maka penulis melakukan penelitian dengan objek PO Putra Pelita Jaya dengan judul **“Pengaruh Fitur Produk, Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi”**

1.2 Ruang Lingkup

- a. Variabel eksogen penelitian ini adalah fitur produk, nilai pelanggan dan kualitas pelayanan.
- b. Variabel endogen penelitian ini adalah minat beli ulang.
- c. Variabel intervening/mediasi penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

- d. Objek penelitian ini adalah konsumen bus PO. Putra Pelita Jaya.
- e. Jadwal dan waktu penelitian dilakukan selama 4 bulan sejak disetujuinya rancangan penelitian ini.

1.3 Perumusan Masalah

1.3.1 Perumusan Masalah Penelitian

Banyaknya Perusahaan Otobus (PO) yang mengembangkan usaha di bidang transportasi darat menimbulkan banyaknya persaingan serta pengembangan di bidang transportasi darat. Namun peningkatan persaingan serta pengembangan usaha di bidang transportasi darat belum bisa menjadikan PO Putra Pelita Jaya sebagai kendaraan transportasi darat utama melainkan masih banyak masyarakat yang memilih menggunakan transportasi lain. Dari uraian diatas, maka muncul pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Fitur Produk terhadap Kepuasan pada pengguna bus PO Putra Pelita Jaya?
2. Bagaimana pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan pada pengguna bus PO Puta Pelita Jaya?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pada pengguna bus PO Putra Pelita Jaya?
4. Bagaimana pengaruh langsung Fitur Produk terhadap minat beli ulang bus PO Putra Pelita Jaya?

5. Bagaimana pengaruh langsung Nilai Pelanggan terhadap minat beli ulang bus PO Putra Pelita Jaya?
6. Bagaimana pengaruh langsung Kualitas Pelayanan terhadap minat beli ulang bus PO Putra Pelita Jaya?
7. Bagaimana pengaruh Fitur Produk, Nilai Pelanggan & Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Minat Pembelian Ulang yang di sambung oleh Kepuasan Konsumen?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh Fitur Produk terhadap Kepuasan pada pengguna bus PO Putra Pelita Jaya?
2. Menganalisis pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan pada pengguna bus PO Putra Pelita Jaya?
3. Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pada pengguna bus PO Putra Pelita Jaya?
4. Menganalisis pengaruh langsung Fitur Produk terhadap Minat Beli Ulang pada pengguna bus PO Putra Pelita Jaya?
5. Menganalisis pengaruh langsung Nilai Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang pada pengguna bus PO Putra Pelita Jaya?
6. Menganalisis pengaruh langsung Kualitas Pelayanan terhadap minat beli ulang bus PO Putra Pelita Jaya?

7. Menganalisis pengaruh Fitur Produk, Nilai Pelanggan & Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Minat Pembelian Ulang yang di sambung oleh Kepuasan Konsumen?

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Praktis

Penelitian yang diharapkan dapat memberikan informasi terkait bukti fisik guna meningkatkan minat beli ulang dan kepuasan konsumen bus PO Putra Pelita Jaya.

1.5.2 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pengaruh bukti fisik terhadap loyalitas konsumen di PO Bus Putra Pelita Jaya. Selain itu juga dapat mengidentifikasi dimensi dalam fitur produk yang berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang dan kepuasan konsumen. Dengan mengetahui pengaruh tersebut, pengelola bus dapat merancang bukti fisik dengan lebih baik.