

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Transportasi merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dan sangat dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari. Transportasi berperan penting dalam menunjang pembangunan nasional dan merupakan sarana penting dalam memperlancar roda perekonomian serta mempengaruhi hampir semua aspek kehidupan. Meningkatnya kebutuhan akan sarana transportasi seiring dengan meningkatnya pertumbuhan penduduk di Indonesia dan kebutuhan masyarakat khususnya masyarakat perkotaan akan jasa angkutan yang digunakan untuk mobilitas penumpang maupun barang untuk menunjang kegiatan ekonomi. Transportasi memiliki pengaruh yang sangat besar dalam aspek ekonomi. Perekonomian yang semakin berkembang ke arah globalisasi membutuhkan mobilitas yang tinggi, sehingga masyarakat akan semakin jeli dalam memilih sarana transportasi yang akan digunakan. Banyak perusahaan transportasi yang menawarkan dan berusaha merebut minat konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan dari sebuah perusahaan transportasi (Isnan, 2014).

PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa transportasi kereta api, merupakan transportasi andalan bagi masyarakat. Menurut Undang-undang perkeretaapian No.13 tahun 1992, perkeretaapian merupakan salah satu moda transportasi yang memiliki karakteristik dan keunggulan khusus, terutama dalam kemampuannya untuk mengangkut penumpang maupun barang secara massal, hemat energi, hemat dalam penggunaan ruang, mempunyai faktor keamanan yang lebih tinggi dan tingkat pencemarannya rendah dan lebih efisien dibandingkan dengan moda transportasi jalan raya untuk angkutan jarak jauh dan untuk daerah yang padat lalu lintas, seperti angkutan kota (Hayuning Rat, dkk, 2015). PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan

perusahaan yang menghasilkan jasa transportasi yang ingin selalu sukses dimata masyarakat yang seharusnya memiliki nilai kompetensi, nilai rasa dan memenuhi harapan masyarakat.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) atau sering disingkat dengan PT KAI memiliki beberapa bagian di masing-masing kota besar, salah satu bagiannya adalah Daerah Operasi yang ber-alamat di Jl. Thamrin No. 03 Semarang 50132 yang dikenal dengan Daerah Operasi 4 Semarang (DAOP IV) yang memiliki 43 Stasiun, terdiri dari 6 stasiun besar, 5 stasiun menengah dan 32 stasiun kecil, salah satu stasiunnya adalah Stasiun Semarang Tawang (SMT) merupakan stasiun yang berada dalam DAOP IV Semarang yang ber-alamat di Jl. Taman Tawang No. 1 Semarang, stasiun ini merupakan salah satu dari dua stasiun di kota Semarang yaitu Stasiun Semarang Poncol (SMC) dan Stasiun Semarang Tawang (SMT). Stasiun Semarang Tawang (SMT) merupakan stasiun induk di Kota Semarang yang melayani naik turun penumpang kereta api kelas eksekutif, bisnis serta ekonomi. Stasiun ini merupakan stasiun kereta api tertua di Indonesia. Kereta Api Ciremai Ekspres merupakan salah satu kereta api kelas eksekutif dan bisnis milik DAOP IV Semarang yang kode KA nya 97 yang memiliki kapasitas tiap keretanya kelas eksekutif 48 dan bisnis 64 penumpang dan dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas penunjang seperti meja lipat, televisi, AC dll. Adapun rute yang dilewati/stasiun pemberhentian KA Ciremai Ekspres adalah Semarang Tawang, Pekalongan, Tegal, Cirebon, jatibarang, Haurgeulis, Cikampek, Purwakarta, Cimahi dan Bandung.

**Tabel 1.1**

**Jumlah Penumpang KA Ciremai Ekspres  
Tahun 2018**

No	Bulan	Jumlah Penumpang
1	Januari	12.270
2	Februari	11.748
3	Maret	13.091

4	April	13.326
5	Mei	13.353
6	Juni	12.935
7	Juli	15.060
8	Agustus	15.662
9	September	14.496
10	Oktober	14.622
11	November	15.960
12	Desember	15.837
	Jumlah	167.190

Sumber : PT KAI DAOP IV Semarang (Februari 2019)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa selama Tahun 2018 KA Ciremai Ekspres masih mengalami naik-turun (*fluktuasi*) yang belum stabil yang berbeda tiap bulannya dan masalah yang sedang dihadapi PT KAI adalah banyaknya keluhan-keluhan penumpang seperti pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan, informasi yang diberikan petugas kurang tepat, fasilitas dalam kereta api kurang memuaskan dan keluhan-keluhan yang dialami oleh masyarakat menjadi tantangan bagi PT KAI untuk mempertahankan volume penumpang atau loyalitas penumpang dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Menurut Pratama (dalam Putri, 2017), keberhasilan suatu perusahaan jasa ditentukan oleh kemampuan perusahaan tersebut dalam membangun loyalitas pelanggan. loyalitas pelanggan merupakan akibat dari suatu percobaan awal sebuah produk yang diperkuat melalui kepuasan sehingga akan mengarah pada pembelian ulang. Pembelian ulang oleh konsumen tentu saja akan meningkatkan volume penjualan yang berarti akan meningkatkan laba perusahaan. Loyalitas tersebut akan menjadi salah satu tujuan yang harus dicapai oleh suatu perusahaan dalam mempertahankan pelanggannya dari serbuan perusahaan pesaing sejenis. Dengan berhasilnya membangun loyalitas pelanggan, kelangsungan hidup perusahaan akan tetap bertahan pada kondisi perekonomian yang sedang mengalami ketidakpastian.

Menurut Tjiptono (2011:59) Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendaliannya atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas dalam sebuah pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga merupakan faktor utama yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dikarenakan pelanggan yang terpuaskan nilai pribadinya dan mengalami perasaan yang positif terhadap pelayanan akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan tersebut. Pelanggan sering tidak loyal disebabkan oleh adanya pelayanan yang buruk atau kualitas pelayanan yang semakin menurun dari yang diharapkan pelanggan.

Kepercayaan merupakan landasan pokok dari suatu bisnis. Menurut Kotler dan Keller (dalam Umar, 2014) mengungkapkan bahwa kepercayaan adalah komponen kognitif dari faktor psikologis. Kepercayaan berhubungan dengan keyakinan bahwa sesuatu itu benar atau salah atas dasar bukti, sugesti, otoritas, pengalaman, atau intuisi. Kepercayaan konsumen menurut Mowen (dalam Anjar, 2015) semua pengetahuan yang dimiliki konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang objek atribut, dan manfaatnya.

Menurut Tjiptono (dalam Putri 2017) setiap perusahaan yang memperhatikan kepuasan pelanggan akan memperoleh beberapa manfaat pokok yaitu reputasi perusahaan yang makin positif dimata pelanggan dan masyarakat, serta dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan yang memungkinkan bagi perusahaan, meningkatkan keuntungan, harmonisnya hubungan perusahaan dengan pelanggannya, serta mendorong setiap orang dalam perusahaan untuk bekerja dengan tujuan yang lebih baik. Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang terjadi, penulis tertarik mengambil judul penelitian **“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Penumpang Kereta Api Ciremai Ekspres (Studi Kasus pada PT KAI DAOP IV Semarang)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas rumusan masalah dapat diangkat dalam proposal ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang Kereta Api Ciremai Ekspres pada PT KAI DAOP IV Semarang ?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang Kereta Api Ciremai Ekspres pada PT KAI DAOP IV Semarang ?
3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang Kereta Api Ciremai Ekspres pada PT KAI DAOP IV Semarang ?

## **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas penumpang Kereta Api Ciremai Ekspres pada PT KAI DAOP IV Semarang.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas penumpang Kereta Api Ciremai Ekspres pada PT KAI DAOP IV Semarang.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas penumpang Kereta Api Ciremai Ekspres pada PT KAI DAOP IV Semarang.

### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

#### **1. Bagi Penulis**

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai melalui penyusunan skripsi ini adalah :

- a. Dengan penelitian ini diharapkan akan menambah pengetahuan dan pengalaman dalam mempraktekkan penelitian mengenai analisis kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan

terhadap loyalitas penumpang Kereta Api Ciremai Ekspres pada PT KAI DAOP IV Semarang.

- b. Sebagai sarana untuk menerapkan perilaku konsumen secara nyata pada kegiatan bisnis.
2. Bagi STIMART “AMNI” Semarang  
 Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan informasi penelitian bagi Mahasiswa STIMART “AMNI” Semarang, khususnya bagi Mahasiswa Program Studi Transportasi mengenai topik ini.
3. Bagi Perusahaan  
 Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi para pengelola di perusahaan dan dapat menjadi pertimbangan perusahaan dalam menentukan strategi pemasaran dan penjualan di waktu mendatang.
4. Bagi Pembaca  
 Penelitian ini diharapkan mampu menambah informasi dan masukan bagi pembaca.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Untuk menggambarkan secara jelas tentang penelitian yang akan dilakukan, berisi informasi mengenai hal-hal yang akan di bahas dalam tiap-tiap bab. Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian dan Sistematika Penulisan.

##### **BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas tentang Tinjauan Pustaka dan Penelitian Terdahulu, Hipotesis, Kerangka Pemikiran dan Diagram Alir Penelitian.

**BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang Variabel Penelitian dan Definisi Operasional, Penentuan Populasi dan Sampel, Jenis dan Sumber Data, Metode Pengumpulan Data, Metode Analisa dan Tahapan Pelaksanaan Kegiatan Penelitian.

**BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang Deskripsi Obyek Penelitian, Analisis Data dan Pembahasan dan Implikasi Manajerial.

**BAB 5 : PENUTUP**

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil analisis data, saran dapat diberikan pada pihak yang terkait atau untuk koreksi terhadap studi selanjutnya.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**