

BAB I

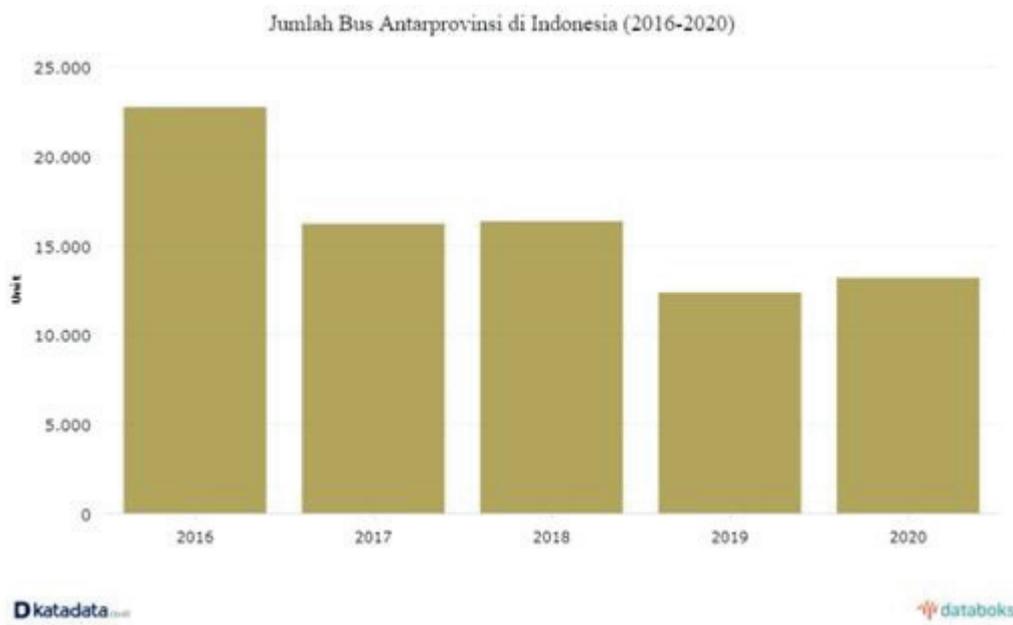
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman sekarang, perkembangan teknologi di darat, laut dan udara semakin canggih. Hal ini memperlihatkan bahwa masyarakat dapat menggunakan berbagai macam sarana transportasi yang dapat membantu akomodasi mereka agar mencapai tujuan. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang akan melakukan perjalanan dari satu daerah ke daerah lain, oleh karena itu diperlukan suatu alat transportasi. Jasa transportasi darat adalah salah satu sarana transportasi yang banyak diminati di Indonesia. Dapat ditinjau dari wilayah Indonesia yang luas, berbagai pulau bahkan kota, saat ini transportasi darat mempermudah masyarakat untuk berpergian. Beberapa perusahaan transportasi bus di Indonesia menyebabkan persaingan yang cukup ketat.

Semakin ketatnya persaingan dapat menimbulkan perusahaan bus semakin aktif kepada konsumen dalam memberikan pelayanan, tujuannya agar pelanggan merasa puas dengan layanan yang ada, dan dapat bersaing dengan kompetitor. Beberapa perusahaan berusaha untuk memikat konsumen agar jasanya diminati banyak orang, karena konsumen sangat membutuhkan jasa transportasi dengan pelayanan serta fasilitas yang baik. Untuk mewujudkan kebutuhan konsumen, Kualitas layanan pada perusahaan transportasi perlu ditingkatkan agar konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan serta fasilitasnya baik,

akan menimbulkan rasa puas sehingga konsumen akan loyal terhadap perusahaan tersebut.



Sumber: www.databoks.com

Gambar 1. 1 Jumlah Bus Antarprovinsi di Indonesia (2016-2022)

Gambar 1.1 pada situs databoks menunjukkan tidak stabilnya jumlah Bus pada 4 tahun belakangan yang signifikan, dapat dilihat pada grafik diatas tahun 2020 jumlah bus antarprovinsi di Indonesia mencapai ±14.000 unit, pada tahun 2019 menurun menjadi ±13.000, dan pada tahun 2018 naik mencapai ±16.000. PO Rosalia Indah merupakan salah satu bagian dari perusahaan Otobus(PO) yang sedang berkembang dan sangat dikenal di kalangan pengguna jasa transportasi darat ini. PO Rosalia Indah merupakan perusahaan otobus yang berasal dari Jawa Tengah tepatnya di Solo. Pada saat ini PO Rosalia Indah melayani trayek Surabaya – Blitar – Ponorogo – Madiun – Solo – Jabodetabek – Merak –

Lampung – Palembang. Keseriusan PO Rosalia Indah dalam melayani pelanggan berhasil memperoleh kesuksesan dengan beberapa kali mendapatkan penghargaan. Sebagai perusahaan yang selalu bersaing, PO Rosalia Indah berusaha untuk memahami kebutuhan konsumen dalam hal pemenuhan kebutuhan serta kenyamanan dengan menjanjikan berbagai fasilitas dan bermacam-macam kualitas layanan agar pelanggan merasa puas maka muncul lah loyalitas pelanggan setelah menggunakan jasa PO Rosalia Indah.

Setiap perusahaan yang berorientasi pada bisnis pelayanan selalu ingin mengoptimalkan Kualitas layanan untuk memuaskan konsumennya. Kualitas layanan menurut Silvana, (2020) adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat. Kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan untuk dapat memenuhi harapan konsumennya. Sedangkan menurut Goeth dan Davis dalam Tjiptono & Fandy, (2000) mendefinisikan kualitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen.

Loyalitas konsumen adalah suatu sikap dari penyedia jasa dengan memberikan pelayanan secara baik sehingga konsumen mempunyai komitmen untuk terus membeli barang dan jasa yang ditawarkan Lusiah, (2018). Untuk mendapatkan loyalitas pelanggan perusahaan perlu melakukan strategi pemasaran yang tepat agar dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan, faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan salah satunya fasilitas. Fasilitas dalam usaha

jasa harus selalu diperhatikan terutama yang berhubungan atau berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen. Karena dalam usaha jasa, penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah penggunaan jasa tersebut. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata pelanggan menurut Tjiptono & Chandra, (2005). Fasilitas fisik merupakan salah satu indicator mengenai baik tidaknya kualitas suatu jasa, fasilitas erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Dengan demikian, bagi perusahaan yang ingin tetap mempertahankan eksistensinya dan memenangkan persaingan bisnis serta menarik perhatian pelanggan senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas serta fasilitas pendukung yang sesuai dengan harga yang telah dibayar oleh pelanggan atau berusaha untuk memenuhi kebutuhan serta mewujudkan harapan mereka (Muttaqin, 2006).

Kepuasan konsumen merupakan salah satu elemen penting dalam peningkatan kinerja pemasaran dalam suatu perusahaan. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat meningkatkan intensitas membeli dari pelanggan tersebut (Jaya, 2018). Strategi untuk mencapai dan menciptakan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan menyebabkan perusahaan harus berusaha keras dan mengeluarkan biaya yang cukup tinggi dalam usaha merebut pelanggan atau konsumen yang setia atau loyal kepada perusahaan. Dampak kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen berbeda-beda setiap perusahaan. Pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan yang loyal. Hal ini disebabkan karena

kebutuhan dan keinginan itu tidak akan berhenti begitu saja begitu konsumen mendapatkan kepuasannya (Andespa, 2017).

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan di persepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk menjadi loyal. Jika konsumen sudah loyal dengan suatu produk tersebut bisa dipastikan konsumen tersebut tidak akan berpaling pada jasa layanan yang lain (Setyawati, 2017). Pernyataan tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Sofyan et al, (2013) yang menyatakan bahwa fasilitas, kualitas layanan dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas sebesar 51,5%.

Salah satu bidang bisnis yang juga merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bidang jasa transportasi bus atau yang bisa dikenal sebagai perusahaan otobus (PO). Tingginya minat masyarakat pada pengguna transportasi darat membuat persaingan perusahaan otobus menjadi meningkat. Para PO bus berlomba-lomba memberikan harga tiket murah dan meningkatkan fasilitas yang mereka berikan untuk mengambil konsumen atau pelanggan (Anwari, 2018). Bagi perusahaan otobus khususnya PO Rosalia Indah harus memperhatikan beberapa faktor yang menjadi sebuah loyalitas pelanggan yaitu, kualitas layanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan.

Islam adalah agama yang senantiasa mengatur segala dimensi kehidupan. Al-Quran diturunkan Allah SWT kepada manusia untuk memberikan solusi atas segala permasalahan hidup. Demikian halnya dalam penyampaian kualitas

pelayanan, setiap aktivitas yang terkait harus didasari oleh kepatuhan terhadap syariah yang penuh dengan nilai-nilai moral dan etika. Dalam Islam mengajarkan apabila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang atau pelayanan jasa, hendaknya memberikan yang berkualitas bagi orang lain. Al-Qur'an Surah Al-Baqarah Ayat 267 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا
الْحَبِيبَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ ۖ وَلَسْتُمْ بِأَخَذِهِ إِلَّا أَنْ تُعْمِضُوا فِيهِ ۗ وَعَلِّمُوا أَنْ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji”

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Dalam ajaran Islam PO Rosalia Indah sebagai salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang transportasi darat yang tentu saja mengutamakan perlakuan manusia yang memanusiakan manusia terhadap konsumen. Dalam memanusiakan manusia PO Rosalia Indah memberikan kualitas pelayanan dan fasilitas yang terbaik dalam pandangan Islam menurut pedoman alquran dan hadist, hal ini bertujuan agar para konsumen dapat merasakan manfaat daripada kualitas pelayanan dan fasilitas yang terbaik agar konsumen merasakan kepuasan secara maksimal. Berdasarkan latar belakang diatas dan melihat pentingnya kualitas layanan dan fasilitas terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan untuk membantu Perusahaan Otobus (PO) khususnya PO Rosalia Indah agar mendapatkan konsumen yang loyal, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“Upaya Peningkatan Loyalitas Pelanggan yang**

dibentuk dari Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan serta tinjauannya dari sudut pandang Islam”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang, penelitian ini bertujuan untuk menguji beberapa variabel penelitian diantaranya menguji pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan dan tinjauannya dalam sudut pandang Islam. Dengan demikian, rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana menghindari penurunan loyalitas pelanggan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PO Rosalia Indah?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PO Rosalia Indah?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada PO Rosalia Indah?
4. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada PO Rosalia Indah?
5. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pelanggan pada PO Rosalia Indah?
6. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada PO Rosalia Indah?
7. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada PO Rosalia Indah?

8. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada PO Rosalia Indah dari sudut pandang Islam?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada PO Rosalia Indah.
2. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PO Rosalia Indah.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada PO Rosalia Indah.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada PO Rosalia Indah.
5. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pelanggan pada PO Rosalia Indah.
6. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada PO Rosalia Indah.
7. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada PO Rosalia Indah.
8. Untuk menganalisis kualitas layanan dan fasilitas terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada PO Rosalia Indah dari sudut pandang Islam.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun tujuan diadakannya penelitian ini agar dapat bermanfaat bagi:

1. Manfaat Akademis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberi ilmu baru tentang pemasaran terutama dalam segi loyalitas pelanggan dan juga dapat dijadikan sebagai literature dan rujukan bagi penelitian yang akan datang.
- b. Dapat mengembangkan ilmu pengetahuan pemasaran khususnya mengenai loyalitas pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi bebrapa pihak, diantaranya :

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini akan menjadi masukan bagi perusahaan tentang faktor yang dapat mempengaruhi konsumen agar terbentuknya rasa loyal dan dapat dijadikan acuan dalam menentukan strategi perusahaan. selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan oleh pihak manajemen PO Rosalia Indah untuk menghadapi masalah-masalah yang berkaitan dengan penentuan kualitas layanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.