

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan yang terjadi di dunia bisnis saat ini, dengan dimulainya era perdagangan bebas dapat menyebabkan situasi dunia bisnis yang semakin terbuka dan kompetitif, terutama bisnis yang menyediakan jasa transportasi. Karena manusia pada zaman sekarang membutuhkan jasa transportasi yang nyaman, aman, cepat, dan mudah ditemukan. Hal ini akan mendorong para pelaku bisnis untuk melakukan inovasi guna memperbaiki kinerja produk (barang atau jasa) yang mereka tawarkan agar memiliki keunggulan daya saing baik dipasar lokal atau pasar global. Dan juga transportasi merupakan salah satu komponen utama dalam sistem kehidupan, sistem pemerintahan dan sistem kemasyarakatan. Kondisi sosial demografi suatu wilayah memiliki pengaruh terhadap kinerja transportasi di wilayah tersebut. Tingkat kepadatan penduduk akan memiliki pengaruh signifikan terhadap kemampuan transportasi melayani kebutuhan masyarakat.

Dalam suasana persaingan yang semakin ketat saat ini, berbagai pelayanan yang berkualitas memegang peranan penting dalam mempertahankan para pelanggan. Antara lain dengan meningkatkan Kepuasan Pelanggan karena Kepuasan pelanggan juga merupakan bagian dari pemasaran dan memainkan peran penting dipasar. Strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan membuat perusahaan harus memahami perilaku dan memenuhi kebutuhan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dan juga menurut Tjiptono (2014), Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya. Harapan pelanggan dapat dibentuk dari pengalaman masa lalu, komentar dari kerabatnya serta informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, dan juga kurang sensitif terhadap harga dan memberikan komentar yang baik terhadap perusahaan. Akan tetapi setiap perusahaan dari waktu ke waktu selalu berusaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya, karena memberi kepuasan kepada pelanggan sama artinya dengan mempertahankan bahkan meningkatkan usaha dari perusahaan itu sendiri. Dengan memberi kepuasan kepada pelanggan maka pelanggan cenderung menjadi loyal, dan bahkan mengajak orang lain untuk menggunakan produk atau jasa yang telah memberi kepuasan kepadanya. Pada kenyataannya pelanggan memang tidak selalu terpuaskan dengan apa yang telah dilakukan perusahaan, tetapi paling tidak perusahaan telah berusaha untuk melakukan yang terbaik guna memberi kepuasan kepada pelanggannya.

kualitas pelayanan merupakan salah satu cara untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan ketentuan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga

tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau yang diinginkan dengan kebutuhan pelanggan. Dan juga dikatakan benar bahwa kualitas pelayanan menurut (Tjiptono, 2012), dalam definisi Kualitas Pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Harga merupakan salah satu variabel yang perlu diperhatikan oleh management perusahaan, karena besar kecilnya harga yang ditetapkan akan sangat mempengaruhi kemampuan perusahaan dalam bersaing dan juga mampu mempengaruhi konsumen untuk membeli produknya agar lebih kompetitif dipasar. Perusahaan juga dapat mempertimbangkan harga pesaing sebagai pedoman dalam menentukan harga jual produknya. Selain itu juga diadakan promosi agar dapat menyebarkan informasi dan membujuk atau mengingatkan para konsumen agar membeli produk yang ditawarkan pada perusahaan.

Dalam menghadapi persaingan tersebut PT. Wandi Putra Prima , penyedia jasa sewa transportasi wisata dengan kendaraan baru milik sendiri, bagus, bersih, rapi, dan harum, untuk mendukung perjalanan wisata dan kunjungan kerja anda agar lebih lancar dan menyenangkan. Dan juga pelayanan prima, dengan dukungan pengemudi handal, jujur, ramah, sopan, berpengalaman, anda akan dimanjakan selama dalam perjalanan. Sehingga CV. Wandi Wisata Indonesia memulai usaha transportasi wisata sejak tahun 2005 dan hingga sekarang telah berkembang dengan pesat. Sehingga kini meningkatkan badan usaha menjadi PT. Wandi Putra Prima. Untuk semakin menyakinkan kepada pelanggan agar lebih lancar dan mudah dalam perjalanan, dan juga kami lengkapi perijinan kendaraan standard wisata sesuai peraturan pemerintah untuk menambah keamanan dan kenyamanan.

PT. Wandi Putra Prima hanya menggunakan kendaraan baru berkualitas tinggi, dan kami juga menggunakan kendaraan Toyota Hiace Commuter baru kapasitas 15 penumpang dengan kabin luas, bagasi lebar, air Conditioner sejuk, mesin teknologi commonrail tidak bising, ramah lingkungan, hemat bahan bakar, namun tetap bertenaga, suspensi lembut serasa naik kendaraan keluarga, stabil di kecepatan rendah dan kecepatan tinggi. PT. Wandi Putra Prima diharapkan dapat melakukan upaya strategis untuk menghadapi persaingan dengan usaha yang sejenis. Dengan banyaknya pesaing PT. Wandi Putra Prima dituntut agar selalu memberikan kinerja yang terbaik, agar kualitas pelayanannya mampu menjadi salah satu pilihan pengguna jasa transportasi. Penyewaan mobil merupakan peluang bisnis yang menguntungkan karena sebagai alat transportasi yang nyaman dan waktu penyewaan yang fleksibel dengan harga dan promosi yang terjangkau oleh pelanggan.

**Tabel 1.1**  
**Rental Mobil Pada PT. Wandi Putra Prima**

No.	Nama Rental	Alamat
1.	Wandi Wisata	Jl. Wanamulya IV. No.11A, karang mulya, karang tengah
2.	21 Trans	Jl. Srengseng Sawah No. 11, Jagakarsa, jaksel
3.	Sewa Bus Info	Jl. Menara 2, kav DKI, meruya selatan
4.	Syamphonie Nusantara	Jl. Daan mogot No.33, Cengkareng, jakbar
5.	Syafira Rent Car	Jl. Komp green garden No. 9 kb, Jakbar
6.	PT. Desiana Citra Lestari	Jl. Palembang timur No.2, Duri Kelapa, Kebon Jeruk, Jakbar

*Sumber : web penyedia bus wisata Jakarta*

berdasarkan pada Tabel 1.1 bahwa pada daya saing semakin meningkat, dan juga penyediaan rental pada PT. Wandi Putra Prima berlomba-lomba untuk mempromosikan jasa rental dengan kelebihannya masing-masing kepada konsumen. Perusahaan-perusahaan dengan promosi akan berupaya untuk menarik dan mendapatkan konsumen sebanyak-banyaknya untuk memperoleh pangsa pasar yang sebesar-besarnya sehingga dengan hal tersebut suatu penyediaan rental diharapkan dapat menjadi pemimpin pangsa pasar diantara penyediaan-penyediaan rental mobil atau bus pariwisata pada pesaing lainnya.

**Tabel 1.2**  
**Data penjualan PT. Wandi Putra Prima 2018**

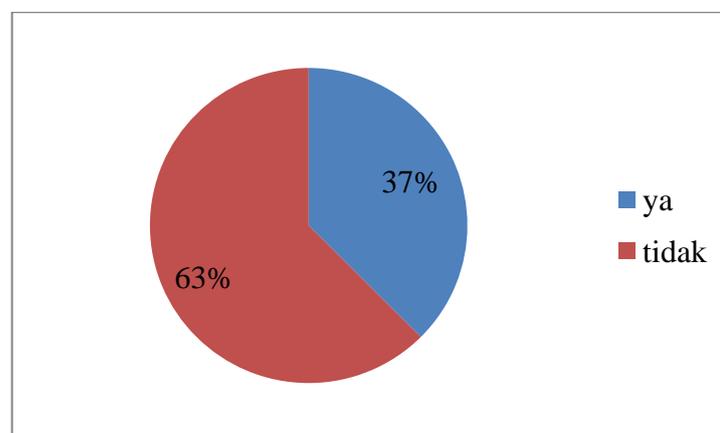
No.	Bulan	Pencapaian (RP)	Target (RP)	PRESENTASE
1.	Januari	35.000.000	43.000.000	81%
2.	Februari	35.500.000	42.000.000	85%
3.	Maret	33.500.000	40.500.000	83%
4.	April	34.000.000	41.000.000	83%
5.	Mei	30.000.000	43.700.000	69%
6.	Juni	53.000.000	45.000.000	118%
7.	Juli	36.000.000	40.300.000	89%
8.	Agustus	36.500.000	42.400.000	86%

No.	Bulan	Pencapaian (RP)	Target (RP)	PRESENTASE
9.	September	34.000.000	41.000.000	83%
10.	Oktober	36.000.000	42.000.000	85%
11.	November	54.000.000	42.400.000	117%
12.	Desember	56.000.000	47.000.000	119%

Sumber : PT. Wandi Putra Prima

Berdasarkan tabel 1.2 diatas bahwa data penjualan pada periode 2018 dapat dilihat dalam 12 bulan terakhir, jika dilihat dari bulan januari-desember setiap bulannya selalu naik turun. Pada bulan Mai terjadinya penurunan karena tidak adanya beberapa pelanggan untuk menyewa rental pada PT. Wandi Putra Prima, dan juga pada bulan Juni mengalami kenaikan lagi karena terjadinya musim liburan sekolah atau masa liburan lebaran, Sehingga pada bulan Desember juga mengalami terjadinya kenaikan kembali pada saat musim liburan natal dan tahun baru karena meningkatnya data penjualan untuk penyewaan rental mobil atau bus pariwisata.

Berdasarkan hasil pra survey yang dilakukan kepada 40 responden pada penyewa PT. Wandi Putra Prima di Wilayah Jakarta Barat. Maka di peroleh data sebagai berikut :



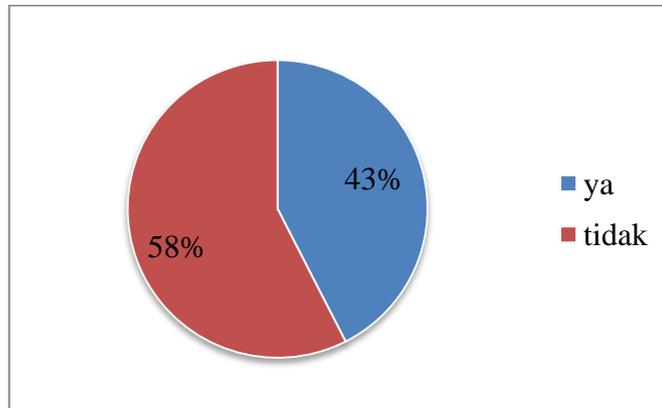
Sumber : Data diolah, 2019

**Gambar 1.1 Diagram Hasil Pra Survey Kualitas Pelayanan**

Dari gambar 1.1 dapat dilihat hasil survey kepada 40 responden mengenai kualitas pelayanan penyewa pada PT. Wandi Putra Prima menunjukkan bahwa sebanyak 25 responden atau (63%) mengatakan pelayanannya pada PT. Wandi Putra Prima mengecewakan dengan kata lain tidak tepat waktu pada saat penyewaan mobil atau bus pariwisata dikarenakan mobilnya pas hari H nya tidak ada. Sedangkan pada 15 responden atau (37%) mengatakan bahwa pelayanannya

bagus karena ketepatan waktu, kenyamanan, dan keamanannya bisa terjamin pada PT. Wandu Putra Prima untuk memuaskan para konsumen.

Hasil prasurvei berikut akan mengenai masalah yang berkaitan dengan harga pada PT. Wandu Putra Prima.

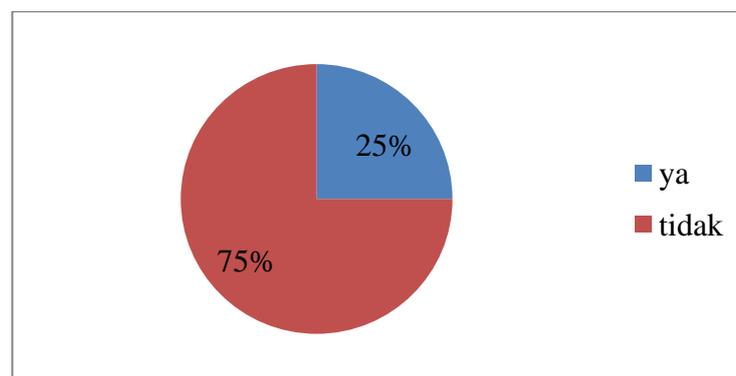


Sumber : Data diolah 2019

**Gambar 1.2 Diagram Hasil Pra Survey Harga**

Dari gambar 1.2 dapat dilihat hasil pra survey kepada 40 responden mengenai harga penyewa pada PT. Wandu Putra Prima menunjukkan bahwa sebanyak 23 responden atau (58%) mengatakan bahwa harga penyewa pada PT. Wandu Putra Prima sangatlah mahal karena dibandingkan dengan harga penyewa rental mobil pada perusahaan-perusahaan yang menyediakan jasa rental mobil atau bus pariwisata yang lainnya. Sedangkan pada 17 responden atau (43%) mengatakan bahwa harga Rental Mobil pada PT. Wandu Putra Prima itu murah karena sesuai dengan tujuannya yang kita tuju.

Hasil prasurvei berikut akan menjawab mengenai masalah yang berkaitan dengan promosi pada PT. Wandu Putra Prima.



Sumber : Data diolah 2019

**Gambar 1.3 Hasil Pra Survey Promosi**

Dari gambar 1.3 dapat dilihat hasil pra survey kepada 40 responden mengenai promosi kepada penyewa Rental pada PT. Wandi Putra Prima menunjukkan bahwa 30 responden atau (75%) mengatakan tidak sedangkan 10 responden atau (25%) mengatakan ya. Menurut responden yang menyatakan tidak dikarenakan promosi yang ditawarkan masih belum menarik di kalangan pelanggan yang akan menyewa jasa rental ini. Ini menunjukkan masih adanya permasalahan yang terdapat pada PT. Wandi Putra Prima.

Dari pembahasan yang diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dan menjadikan fenomena diatas sebagai topik penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Wandi Putra Prima di Wilayah Jakarta Barat)”**.

## **1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diatas, maka mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Semakin banyaknya pesaing dalam usaha penyewaan rental mobil atau bus pariwisata sehingga dapat menjadikan ancaman bagi PT. Wandi Putra Prima.
2. Kualitas pelayanan pada rental mobil atau bus pariwisata yang kurang baik, sehingga masih banyak pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan pada PT. Wandi Putra Prima.
3. Pada promosi rental mobil atau bus pariwisata yang kurang baik, sehingga promosi yang ditawarkan masih belum menarik di kalangan pelanggan.
4. Tingginya harga menyewa rental mobil atau bus pariwisata dibandingkan dengan harga-harga pada jasa rental yang ada.

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Untuk menghindari meluasnya permasalahan maka pada penelitian ini peneliti membatasi permasalahan pada kualitas pelayanan, harga, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Wandi Putra Prima.

1. Objek pada penelitian ini adalah PT. Wandi Putra Prima
2. Permasalahan yang diteliti adalah faktor yang mencangkup kualitas pelayanan, harga, dan promosi, terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Wandi Putra Prima.
3. Responden dalam penelitian ini adalah data pelanggan pada tahun 2018 yang pernah menyewa rental mobil pada PT. Wandi Putra Prima yang ada di wilayah Jakarta Barat.

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Wandi Putra Prima di Wilayah Jakarta Barat?
2. Apakah terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan pada PT. Wandi Putra Prima di Wilayah Jakarta Barat?
3. Apakah terdapat pengaruh antara Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Wandi Putra Prima di Wilayah Jakarta Barat?
4. Apakah terdapat pengaruh antara promosi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Wandi Putra Prima di Wilayah Jakarta Barat?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Wandi Putra Prima di Wilayah Jakarta Barat.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Wandi Putra Prima di Wilayah Jakarta Barat.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Wandi Putra Prima di Wilayah Jakarta Barat.
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Wandi Putra Prima di Wilayah Jakarta Barat.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian diharapkan dapat membantu dan berguna untuk berbagai pihak.

1. Bagi Perusahaan  
Referensi bagi PT. Wandi Putra Prima sebagai tambahan untuk meningkatkan dan mengembangkan perusahaan, khususnya mengenai Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Bagi Peneliti  
Penelitian ini diharapkan untuk mendapatkan kesempatan bagi peneliti untuk menerapkan teori-teori yang didapatkan dengan baik dari perkuliahan atau di luar perkuliahan dan memperdalam ilmu pengetahuan serta menambah wawasan dibidang pemasaran.
3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti lain tentang Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.