

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

TransJakarta merupakan salah satu alat transportasi di Jakarta dengan jumlah armada atau kendaraan busway yang beroperasi di Jakarta sebanyak 278 unit. Sementara untuk mampu mengangkut penumpang secara optimal di butuhkan sekitar 524 unit inilah yang membuat para pengguna busway harus berdesak – desakan (Kurniawan & Darajat, 2011).

Di dalam perjalanannya selama 7 tahun, TransJakarta busway melayani 10 koridor dengan total panjang lintasan 123,35 km yang merupakan lintasan terpanjang di dunia dalam system BRT (Bus Rapid Transit), serta telah mengangkut penumpang rata-rata 250.000 orang per hari. TransJakarta berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan melakukan evakuasi dan pengawasan dengan berkoordinasi instansi terkait dan dukungan dari masyarakat

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yg kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat

meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Dari semua pembahasan di atas peneliti bukan akan membahas produk yang tersedia melainkan akan membahas tentang pelayanan yang di berikan Busway Transjakarta kepada konsumen. Mulai dari pengunjung yang datang, mengantri, memesan tiket, hingga pada saat melakukan pembayaran atau pada saat pengunjung mempunyai masalah dan ingin menanyakan pada petugas penjaga tiket. Dari latar belakang yang telah peneliti uraikan di atas, maka menjadi sangat menarik untuk diteliti lebih lanjut sehubungan dengan kebutuhan masyarakat akan alat transportasi yang nyaman dan aman adalah faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan terhadap kepuasan konsumen Busway TransJakarta, agar perusahaan dapat lebih baik meningkatkan kinerja yang lebih baik. Untuk itu penulis memilih judul **“Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Busway TransJakarta**

## **B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah :**

- a. Semakin tingginya tuntutan masyarakat terhadap alat transportasi
- b. Masih rendahnya kepuasan konsumen terhadap pelayanan alat transportasi
- c. Transportasi yang ada belum mencukupi karena sistem

- d. Adanya keluhan konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan transportasi TransJakarta.

## **2. Pembatasan Masalah.**

Ruang lingkup penelitian ini perlu dibatasi agar penulis dapat lebih terarah dan mudah dipahami sesuai dengan tujuan penelitian, maka penulis hanya membatasi penelitian pada faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan jasa TransJakarta terhadap kepuasan konsumen yang dibatasi hanya dimensi kualitas jasa. Yaitu (*Reliability, Daya tanggap, Jaminan, Empaty, Bukti fisik*),. Tempat yang menjadi objek penelitian adalah alat transportasi Transjakarta. Periode waktu kuesioner hanya 1 (satu) bulan dan di sebarakan pada konsumen yang telah atau pernah menggunakan jasa angkutan busway transjakarta minimal 5 kali. Factor-faktor yang diteliti hanya meliputi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yang ditinjau dari kualitas layanan.

## **C. Perumusan Masalah.**

Berdasarkan uraian diatas, maka adapun masalah-masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan TransJakarta ?
2. Bagaimana tingkat pelayanan TransJakarta ?

3. Apakah ada hubungan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi TransJakarta ?
4. Dimensi manakah yang mempunyai hubungan paling kuat ?

#### **D. Tujuan Penelitian.**

- 1 Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan TransJakarta
- 2 Untuk mengetahui bagaimana tingkat pelayanan TransJakarta
- 3 Untuk mengetahui adakah hubungan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi TransJakarta
- 4 Untuk mengetahui faktor-faktor yang paling kuat yang memiliki hubungan kepuasan konsumen pengguna TransJakarta

#### **E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian**

1. Bagi TransJakarta penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan oleh pihak TransJakarta dalam menerapkan kebijakan mengenai jasa yang diberikan khususnya kepada konsumen
2. Bagi mahasiswa penelitian ini menambah pengetahuan yang dapat dipakai sebagai sarana untuk menerapkan teori yang telah diperoleh lewat bangku kuliah yang nyata dan yang sering terjadi dilapangan
3. Bagi dunia akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengetahuan dan sebagai bahan masukan untuk penelitian selanjutnya.

## **F. Sistematika Penulisan**

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan suatu pengantar dan penjelasan mengenai latar belakang permasalahan, identifikasi dan pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II            LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas tentang teori-teori yang dapat mendukung penelitian ini yang meliputi definisi dari bauran pemasaran yaitu produk, harga, tempat dan promosi, juga definisi dari perilaku konsumen, model perilaku konsumen, serta faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen. Bab ini juga mengemukakan hipotesis dan kerangka pikir penelitian.

### **BAB III           METODE PENELITIAN**

Pada bab ini penulis membahas tentang tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, metode analisis data dan definisi operasional variabel.

**BAB IV KARAKTERISTIK RESPONDEN**

Bab ini menguraikan tentang keadaan kondisi biofisik penelitian, keadaan sosial ekonomi dan hal-hal spesifik yang berkaitan dengan judul penelitian.

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang pengaruh pelayanan jasa alat transportasi TransJakarta terhadap kepuasan konsumen.

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab penutup dan akan dikemukakan beberapa kesimpulan dari penelitian, kemudian berdasarkan kesimpulan tersebut akan dijadikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.