

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi transportasi saat ini yang sangat pesat membuat persaingan dalam penyediaan jasa transportasi menjadi sangat tajam dan ketat. Salah satunya adalah penyediaan jasa transportasi bagi masyarakat luas agar tercapainya kemudahan dan kepuasan masyarakat luas sebagai konsumen dalam menggunakan jasa transportasi yang sangat penting bagi kemudahan transportasi. Terutama dalam era globalisasi dan teknologi yang sudah sangat maju dan berkembang. Sektor transportasi memegang suatu peranan penting karena memudahkan masyarakat dalam hal menjangkau suatu tempat untuk suatu tujuan tertentu. Dengan prospek bisnis yang tidak hanya pada satu tempat atau satu wilayah tertentu saja transportasi sangatlah penting bagi seorang individual ataupun organisasi bisnis untuk mendukung kegiatan bisnisnya. Dengan tingginya permintaan masyarakat akan penggunaan jasa penerbangan akhir-akhir ini, maka hal ini juga menumbuhkan persaingan pada perusahaan-perusahaan sejenis. Oleh sebab itu setiap perusahaan harus berusaha untuk dapat mengembangkan kemampuan, keterampilan dan pengetahuannya sehingga dapat menghadapi persaingan dan juga untuk memenuhi kebutuhan konsumen masyarakat yang semakin tinggi terhadap pemenuhan kebutuhan transportasi. Munculnya beberapa jasa travel ini membuat masyarakat akan lebih mudah dalam mendapatkan atau menggunakan jasa transportasi, dalam hal ini adalah mendapatkan tiket pesawat

dengan harga murah dan cepat dikarenakan jasa travel ini juga bekerja sama dengan pihak penyedia transportasi. Tingginya minat dan juga kebutuhan masyarakat akan hal transportasi ini membuat beberapa perusahaan jasa travel bersaing untuk memberikan pelayanan yang baik, disamping itu pula harga tiket, citra perusahaan dan kepercayaan pelanggan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan khususnya pada bidang jasa travel.

PT Seasons Travel Jakarta adalah travel agent yang melayani reservasi tiket pesawat domestic dan international dari berbagai maskapai seperti Lion Air, Batik Air, Sriwijaya Air, Garuda Indonesia, Citilink, Airasia, Mandala Air, Kalstar, Xpress Air, Aviastar, Trigana Air, China Airlines, Malaysia Airlines. Selain Tiket pesawat Seasons Travel juga melayani reservasi hotel domestik dan International.

Berikut ini adalah data penjualan PT. Seasons Travel setiap bulannya, mulai dari bulan Januari 2015 sampai dengan Desember 2015 :

Tabel 1.1

## Data Penjualan PT. Seasons Travel Tahun 2015

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Penjualan</b>
Januari	575,766,500
Februari	600,592,196
Maret	811,167,200
April	765,383,866
Mei	1,026,363,741
Juni	1,028,334,963
Juli	481,827,083
Agustus	621,058,550
September	458,779,650
Oktober	623,883,750
Nopember	775,075,760
Desember	1,094,207,650
<b>Jumlah</b>	<b>8,862,440,909</b>

Sumber : Keuangan PT Seasons Travel

Tabel 1.2

Data Jumlah Komplain per Januari – Desember 2015

<b>Bulan</b>	<b>Komplain yang diterima</b>
Januari	8 komplain
Februari	5 komplain
Maret	4 komplain
April	4 komplain
Mei	7 komplain
Juni	3 komplain
Juli	3 komplain
Agustus	5 komplain
September	2 komplain
Oktober	4 komplain
Nopember	6 komplain
Desember	5 komplain
<b>Jumlah</b>	<b>56 komplain</b>

Sumber : Manajemen PT Seasons Travel

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah transaksi penjualan tiket pesawat dan data komplain pada PT Seasons Travel setiap bulannya tidak stabil, ketidakstabilan tersebut bisa mengindikasikan kepuasan pelanggan atas pelayanan, harga tiket, citra perusahaan dan kepercayaan dari PT Seasons Travel. Semua faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti harga, citra

perusahaan, kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap PT Seasons Travel masih belum dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya secara optimal. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul: **“Analisis Pengaruh Harga, Citra Perusahaan, Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Seasons Travel”**

## **1.2 Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka masalah yang dapat diidentifikasi penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan yang kurang memadai di Seasons Travel sehingga banyak pelanggan yang beralih ke agent travel lain
2. Sistem aplikasi maskapai masih belum dapat dipergunakan secara baik oleh Seasons Travel sehingga membuat customer mengeluh karena lambatnya pelayanan
3. Dalam proses pembayaran sering mengalami keterlambatan sehingga perputaran modal seasons travel menjadi berkurang
4. Harga yang mahal membuat pelanggan menjadi kurang untuk melakukan pembelian tiket berikutnya
5. Kepercayaan Pelanggan yang meningkat mempengaruhi Citra Perusahaan pada Seasons Travel

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Pada penelitian ini penelitian membahas :

1. Penelitian hanya membatasi masalah dalam penelitian ini adalah pelanggan aktif di Seasons Travel
2. Penelitian hanya membatasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap harga melalui kepuasan pelanggan

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, permasalahan yang muncul yang dihadapi Seasons Travel yaitu banyaknya keluhan pelanggan mengenai harga dan layanan serta daya tarik harga produk yang ditawarkan pesaing dengan usaha sejenis yang membuat pelanggan bisa beralih ketruavel lain.

1. Apakah harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Seasons Travel?
2. Apakah Citra Perusahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Seasons Travel ?
3. Apakah Kepercayaan Pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Seasons Travel ?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap peminat pembelian pada Seasons Travel?

5. Apakah harga, citra perusahaan, kepercayaan pelanggan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pada PT Seasons Travel?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Seasons Travel
2. Untuk mengetahui Citra Perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Seasons Travel
3. Untuk mengetahui kepercayaan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Seasons Travel
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Seasons Travel
5. Untuk mengetahui harga, citra perusahaan, kepercayaan pelanggan, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pada Seasons Travel

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan
  - a. Memberikan gambaran pada manajemen Seasons Travel mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

- b. Memberikan saran kepada seasons travel untuk mengevaluasi kinerja karyawan agar memberikan pelayanan yang lebih baik lagi

## 2. Bagi Peneliti

- a. Agar hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang positif bagi pembaca, untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang manajemen perusahaan terutama yang berhubungan dengan masalah pelayanan