

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kereta Api merupakan salah satu alat transportasi darat yang memegang peranan penting bagi seluruh sektor terutama untuk menggerakkan perekonomian Indonesia. Selain untuk mengangkut orang-orang yang ingin melakukan perjalanan jauh maupun dekat, kereta api pun menjadi modal transportasi yang efektif untuk mengangkut barang atau muatan dalam jumlah besar untuk jarak jauh.

Di lihat dari sektor perekonomian Kereta api dapat membantu untuk kestabilan harga di berbagai daerah, Seperti yang kita ketahui harga logistik di tiap daerahnya berbeda, hal ini disebabkan karena biaya angkut. Maka salah satu solusinya adalah penguatan infrastruktur konektivitas perlu terus dilakukan terutama untuk membangun akses yang lebih merata di seluruh wilayah Indonesia. Seperti yang diungkapkan oleh Gubernur Bank Indonesia Agus D.W. Martowardojo, mengatakan “Tersedianya infrastruktur yang memadai secara merata di nusantara, yang berbiaya terjangkau, dapat dengan segera menurunkan biaya logistik sehingga meningkatkan kemudahan usaha dan daya saing perekonomian secara keseluruhan. Selain Infrastruktur untuk meningkatkan kemudahan usaha dan daya saing perekonomian secara keseluruhan, Infrastruktur kereta api pun di kembangkan untuk menarik banyak investor menanamkan modalnya di daerah-daerah yang memiliki potensi secara ekonomi (kesmesundip.wordpress.com).

Ada beragam alasan mengapa masyarakat memilih kereta api. karena lebih cepat. Dibandingkan dengan menggunakan bus, kereta api jauh lebih cepat karena transportasi darat yang tiket kereta api bisa diperoleh di stasiun atau secara online ini memiliki jalurnya sendiri sehingga bisa mengantarkan lebih cepat ke kota tujuan. Kereta api juga mudah diperoleh, walaupun saat ini masih pulau Jawa yang menggunakan kereta api sebagai alat transportasi, namun untuk mendapatkan kereta api ke kota tujuan bisa lebih mudah. Hal tersebut karena Anda bisa memesan tiket kereta api baik secara offline ataupun online. Secara offline, Anda bisa beli langsung di stasiun, di travel agent atau di minimarket waralaba yang bekerja sama dengan KAI. Secara online, Anda bisa membeli di situs KAI, situs booking tiket ataupun di toko online terpercaya yang memiliki fitur untuk pemesanan tiket.

Kereta api saat ini berbeda dengan kereta api beberapa tahun yang lalu. Jika sebelumnya banyak pedagang asongan yang berjualan di kereta dan kondisi kereta yang kotor, saat ini, Anda bisa duduk lega dan nyaman karena kondisi kereta yang sudah lebih bersih. Anda bisa memilih jenis subclass tiket misalnya untuk yang murah bisa pilih ekonomi, jika ingin yang lebih nyaman bisa memilih eksekutif namun tentunya harga juga lebih mahal dibandingkan kelas ekonomi. Tiket kereta api memiliki harga yang berbeda-beda tidak hanya tergantung dari subclass yang dipilih namun juga disebabkan karena jenis kereta dan kota tujuan dari kereta tersebut. Untuk mendapatkan harga yang lebih murah, ada beberapa cara yang bisa dilakukan, diantaranya adalah dengan memanfaatkan promo.

Dibanding naik bus, travel, atau mobil pribadi, jelas perjalanan dengan kereta api akan bebas dari kemacetan. Kereta api memiliki jalur sendiri, sehingga

perjalanan kamu akan terhindar padatnya lalu lintas. Sekali jalan, kereta api tidak berhenti, kecuali di stasiun singgah dan tujuan terakhirnya. Ketika melintasi tengah jalan raya yang macet, kereta api tetap bisa berjalan karena kendaraan lain diharuskan untuk berhenti menunggu kereta api melintas. Keuntungan ini juga menjadi salah satu alasan utama memilih kereta api untuk perjalanan, terutama jarak jauh. Dengan naik kereta api, akan tiba di tujuan lebih cepat dibanding transportasi darat lainnya. Suasana dalam kereta api tentunya lebih nyaman dan lega, kamu tidak akan berdesak-desakan dengan penumpang lain atau kepanasan karena tidak ada pendingin ruangan.

Jika dilihat dari jumlah penjualan tiket di stasiun kereta api di Pariaman yang naik turun setiap bulannya. Hal ini dapat di lihat pada Table 1.1 di bawah ini.

Tabel 1.1
Penjualan tiket KA Lokal Ekonomi 1 pada bulan Juli – Desember pada Kereta Api Sibinuang Tahun 2018

Bulan	Penjualan Tiket
Juli	24.850
AgustUs	22.554
September	25.279
Oktober	22.725
November	26.197
Desember	20.681

Sumber: Stasiun PTKAI di Pariaman(2018)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwasannya jumlah penjualan tiket kereta api Sibinuang mengalami perubahan setiap bulannya, atau bisa dikatakan jumlah penjualan tiket kereta api Sibinuang mengalami naik dan turun. Pada bulan Juli dapat dilihat jumlah penjualan tiket di stasiun pariaman sebanyak 24.850

tiket, kemudian pada bulan Agustus jumlah penjualan tiket kereta api Sibinuang menjadi 22.554 tiket, mengalami penurunan jika di bandingkan bulan Juli. selanjutnya pada bulan September jumlah penjualan tiket kereta api Sibinuang mengalami kenaikan menjadi 25.279 lembar. Pada bulan Oktober penjualan tiket kereta api Sibinuang mengalami penurunan menjadi 22.725 lembar dan pada bulan November penjualan tiket mengalami kenaikan menjadi 26.197 lembar. Pada bulan Desember penjualan tiket kereta api Sibinuang mengalami penurunan menjadi 20.681 lembar. Jadi penjualan tiket kereta api Sibinuang mengalami naik dan turun, terutama di bulan Desember yang mengalami penurunan yang paling rendah sejak bulan Juli. Perusahaan perlu memperhatikan dengan baik loyalitas masyarakat yang menggunakan jasa transportasi kereta api dengan memberikan pelayanan terbaik dan meningkatkan kepuasan konsumen akan jasa transportasi kereta api, dan meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan kereta api sebagai alat transportasi yg nyaman khususnya kereta api Sibinuang.

Penelitian Kuo et. al., (2009) menyebutkan *The Causal Relationship between service quality, corporate image and Adult's learning satisfaction and loyalty: a study of professional training programme in a taiwanese vocational institute*, yang artinya bahwa kualitas pelayanan dan citra institusi merupakan faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan siswa yang pada akhirnya mempengaruhi loyalitas siswa. Salah satu faktor yang harus diperhatikan perusahaan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan secara langsung (Zeithaml dkk. 1996) dan mempengaruhi loyalitas pelanggan secara tidak langsung melalui kepuasan (Caruana 2002).

Oliver dalam Hurriyati, (2005) loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perilaku.

Menurut Kotler dan Keller (2008), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sedangkan menurut Engel, et al dalam Tjiptono (2006) kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya member *outcome* (hasil) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidak puasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Wyckof dalam (Tjiptono, 2006) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut menurut Tjiptono (2006), kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dimana menurut Engel, et al dalam Tjiptono (2006), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya member hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidak puasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Sehingga kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang sengaja diberikan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal.

Berdasarkan teori dan penelitian tentang loyalitas, peneliti tertarik untuk meneliti topik tersebut dengan perbedaan penelitian yaitu menggunakan variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan sebagai variable intervening.

Maka hal inilah yang membuat peneliti untuk membahas lebih jauh dengan memilih judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap loyalitas konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variable Intervening untuk Penumpang Kereta Api Sibinuang”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah seperti yang telah di uraikan diatas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas penumpang kereta api Sibinuang?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang kereta api Sibinuang?
3. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas penumpang kereta api Sibinuang?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas penumpang kereta api Sibinuang dengan kepuasan sebagai variabel intervening?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang dikemukakan diatas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang kereta api Sibinunag.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang kereta api Sibinunag.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas penumpang kereta api Sibinunag.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang kereta api Sibinunag dengan kepuasan sebagai variabel intervening.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian tersebut diharapkan akan diperoleh manfaat :

1. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat manfaat bagi dunia akademis dimana hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber masukan bagi peneliti selanjutnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan informasi tambahan untuk penyempurnaan dalam perbaikan, serta peningkatan kinerja dalam melayani keluhan pelanggan.