

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Penelitian

Pada saat sekarang ini, semakin banyak masyarakat yang menggunakan transportasi sebagai penunjang aktivitas sehari-sehari, baik itu transportasi umum maupun transportasi pribadi. Salah satu transportasi umum yang paling banyak diminati di Kota Padang yaitu Bus Trans Padang. Pada saat ini, masyarakat kota padang sangat bergantung dengan Trans padang sehingga masyarakat sangat loyal akan terhadap Bus Trans Padang dan sangat ketergantungan akan transportasi umum di kota padang.

Menurut Benassi, Overson, & Hakala, (2014) mengungkapkan bahwa pelanggan yang loyal adalah pelanggan yang melakukan pembelian paling sedikit dua kali secara teratur dalam selang waktu tertentu. Sehingga ketika pelanggan tersebut melakukan pembelian untuk pertama kalinya dan merasa produk atau jasa yang dibeli tersebut sesuai dengan harapan, maka pelanggan tersebut kembali melakukan pembelian atas dasar pengalaman yang baik pada pembelian sebelumnya.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Kortuem, 2004)Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Kotler & Kotler, (2002) mendefinisikan nilai pelanggan adalah perbedaan antara nilai pelanggan total dan biaya pelanggan total. Nilai total pelanggan adalah sekumpulan manfaat yang diharapkan oleh pelanggan dari sebuah produk atau jasa tertentu. Biaya pelanggan total adalah sekumpulan biaya yang diharapkan oleh konsumen yang dikeluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan, menggunakan dan membuang produk atau jasa.

Tingkat kepuasan dan pilihan produk yang berulang bisa dilihat dengan loyalitas konsumen terhadap produk. Kepuasan adalah respons pemenuhan konsumen penilaian bahwa fitur produk atau layanan, atau produk atau layanan itu sendiri, memberikan tingkat konsumsi yang menyenangkan, sedangkan loyalitas adalah komitmen yang teguh untuk membeli kembali atau patronisasi kembali disukai produk atau layanan yang secara konsisten di masa depan (Cartwright, Young, & Ama, 1999)

Hal lain yang juga tidak kalah pentingnya dalam hal kebutuhan alat transportasi adalah kebutuhan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran pengangkutan yang menunjang pelaksanaan pembangunan yang berupa penyebaran kebutuhan pembangunan, pemerataan pembangunan, dan distribusi hasil pembangunan di berbagai sektor ke seluruh pelosok tanah air misalnya, sektor industri, perdagangan, pariwisata, dan pendidikan. Namun, apabila pertumbuhan alat transportasi yang digunakan dalam hal pekerjaan dan pendidikan tidak terkendali, terjadi kesenjangan kendaraan di jalan perkotaan sehingga menimbulkan kemacetan (Leonardus Baskoro, 2013)

Menurut Sugiyanto, (2005) mengatakan bahwa tingkat pertumbuhan kendaraan yang tinggi apabila tidak diikuti dengan pengendalian penggunaan

yang ketat, terutama untuk jenis kendaraan pribadi, akan berdampak pada ketidakmampuan prasarana jalan menampung arus kendaraan. Apabila prasarana jalan tidak mampu menampung arus kendaraan, pada akhirnya akan menimbulkan masalah kemacetan. Saat ini kemacetan merupakan permasalahan serius di hampir seluruh pusat kota-kota provinsi seperti kota Medan, Padang, Palembang, dan masih banyak lagi di kota-kota provinsi diluar Sumatera.

Namun dapat kita lihat pada sekarang ini Trans Padang sangat mengalami peningkatan penumpang dikarenakan masyarakat sangat membutuhkan transportasi umum yang hemat biaya dan yang efisien waktu dan juga fasilitas nya juga sangat baik di bidang transportasi umum. Dapat kita lihat ditabel 1.1 bahwa jumlah penumpang Trans Padang sangat lah tinggi peminatnya Berikut ini adalah data jumlah penumpang Trans Padang tahun 2018-2019

Tabel 1.1.
Data Jumlah
Penumpang Trans Padang Tahun 2018-2019

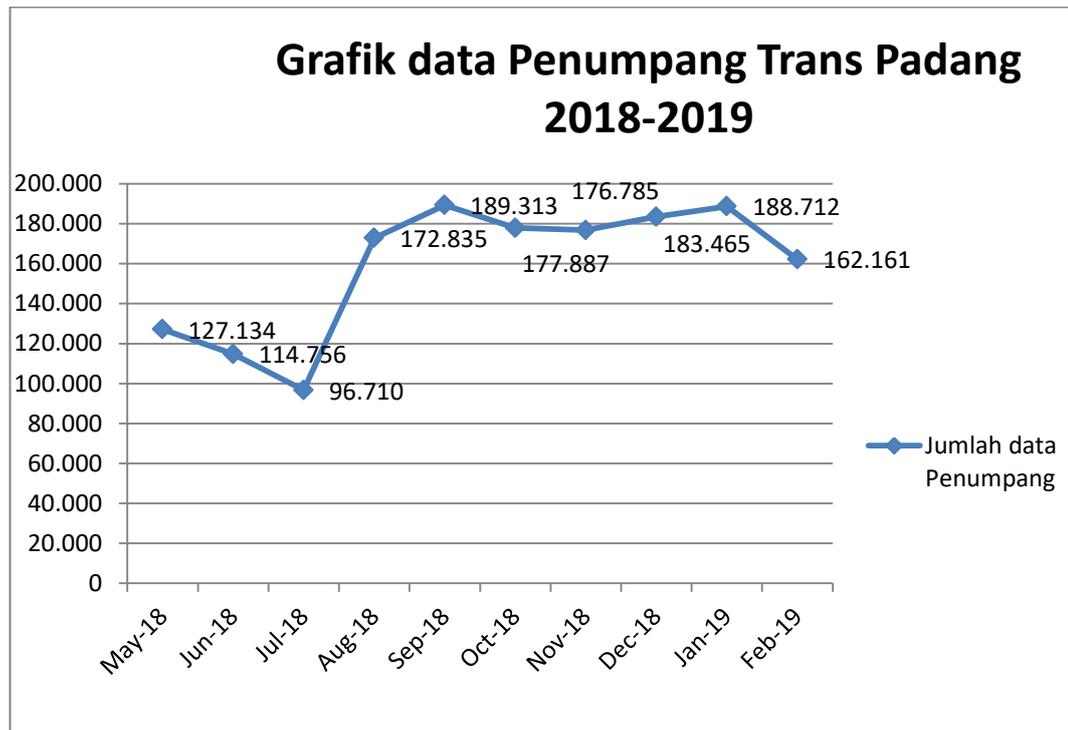
Periode	Jumlah pengunjung (Orang)	Persentase (%)
Mei-18	127.134	0.097
Juni-18	114.756	0.157
Juli-18	96.710	-0.787
Agus-18	172.835	-0.095
Sep-18	189.313	0.06
Okt-18	177.887	0.006
Nov-18	176.785	-0.037
Des-18	183.465	-0.028
Jan-19	188.712	0.14
Feb-19	162.161	-

Sumber: *Trans Padang 2018-2019*

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah Penumpang Trans Padang mengalami fluktuasi namun lebih dominan naik turun dan tidak ada lonjakan yang begitu. Dengan demikian,dapat dikatakan bahwa kepuasan Penumpang Trans Padang kurang baik. Dari sinilah peneliti ingin mengetahui apakah nilai produk yang mempengaruhi kepuasan pelanggan atau nilai produk yang mempengaruhi loyalitas.

Dan dari grafik juga bisa dilihat tingkat loyalitas penumpang trans padang pada tabel 1.2

Tabel 1.2 Grafik penumpang Trans Padang 2018-2019



Sumber: Data Penumpang Trans Padang 2018-2019

Berdasarkan grafik 1.2 dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan jumlah penumpang yang sangat tinggi di bulan juli ke bulan agustus pada Kebijakan pengembangan sistem angkutan umum massal di kota Padang dilandasi oleh beberapa latar belakang. Pertama, kota Padang saat ini didominasi oleh angkutan berkapasitas kecil/angkutan kota (angkot) yang menimbulkan kepadatan lalu

lintas. Dengan demikian, kebijakan pengembangan sistem angkutan massal perlu didorong karena terbukti lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan (Yuliasuti & Basuki, 2008)

Selanjutnya jika dilihat berdasarkan survei awal, dapat dilihat pada tabel 1.3 di bawah ini

Tabel 1.3
DATA SURVEI AWAL TRANSPORTASI TRANS PADANG 2019

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Kemampuan karyawan dalam melayani konsumen	0	0	10	13	3
2	Keterampilan karyawan dalam melayani dan menjelaskan produk	0	1	4	10	3
3	Kemudahan dalam mendapatkan dan kejelasan informasi	0	0	5	7	1
4	Semua transaksi dilayani atau dilaksanakan dengan cepat	0	0	5	8	3
5	Hasil yang di dapat atas pelayanan jasa transportasi, waktu dan kenyamanan yang di berikan	0	1	6	6	4
	Banyak mengatakan	0	2	30	44	14
	Persentase	0%	2%	30%	44%	14%

Sumber: survei awal (2019)

Berdasarkan dari tabel 1.3 dapat dilihat dari 5 item pernyataan, yang pertama Kemampuan karyawan dalam melayani konsumen setuju yang sangat besar persentasenya yaitu 50% dari beberapa penilaian pertanyaan, dan netral hanya 42%. Pertanyaan yang kedua Keterampilan karyawan dalam melayani dan menjelaskan produk pernyataan setuju yang mendominasi yaitu 60%, sedangkan yang menjawab netral hanya 20%. Pertanyaan yang ketiga Kemudahan dalam mendapatkan dan kejelasan informasi setuju yang mendominasi yaitu 60% sedangkan yang menjawab netral 25%. Pertanyaan ke empat Semua transaksi dilayani atau dilaksanakan dengan cepat setuju yang mendominasi yaitu

50% sedangkan yang menjawab netral 30%. Dan pertanyaan kelima Hasil yang di dapat atas pelayanan jasa transportasi, waktu dan kenyamanan yang di berikan setuju dan netral sangat mendominasi yaitu masing-masing 35% dan yang menjawab sangat setuju 20% . Maka dapat disimpulkan bahwa Loyalitas penumpang Trans Padang dapat dikatakan baik, dikarenakan pada item pernyataan kedua, ketiga, keempat, dan kelima masih banyaknya pelanggan yang menyatakan “setuju”.

kepemilikan kendaraan pribadi penduduk Kota Padang, hal itu menjadi penyebab bertambahnya kepadatan lalu lintas kendaraan di jalan raya. Hasil dari beberapa studi mendorong Pemerintah Kota Padang untuk melakukan program perencanaan pembangunan yang berorientasi kepada penyediaan angkutan umum yang memadai. Dengan demikian, dalam jangka panjang diharapkan kelancaran lalu lintas dapat tercapai, khususnya di jalan-jalan utama. Dengan memperhatikan hal tersebut diatas, maka perlu dirumuskan langkah-langkah solusi strategis yang diharapkan dapat diwujudkan sebagai langkah terobosan untuk optimalisasi penyelenggaraan Trans Padang.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pengaruh perilaku konsumen dalam memilih jasa angkutan umum sebagai alat transportasi utama dalam menjalankan aktifitas sehari-hari. Hal inilah yang membuat penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Nilai Produk Terhadap Loyalitas, Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi** ”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pengaruh nilai produk terhadap loyalitas Penumpang di Trans Padang ?
2. Bagaimanakah pengaruh nilai produk terhadap kepuasan Penumpang di Trans Padang ?
3. Bagaimanakah pengaruh kepuasan penumpang terhadap loyalitas Penumpang di Trans Padang ?
4. Bagaimakah pengaruh kepuasan penumpang dalam memediasi nilai produk terhadap loyalitas?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh nilai produk terhadap loyalitas Penumpang di Trans Padang ?
2. Untuk menganalisis pengaruh nilai produk terhadap kepuasan Penumpang di Trans Padang ?
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas Penumpang di Trans Padang ?
4. Untuk menganalisis apakah kepuasan konsumen memediasi pengaruh antara nilai produk terhadap loyalitas ?

1.4 Manfaat Penelitian

- 1 Bagi Perusahaan, Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis kepada pihak manajemen Trans Padang didalam memahami perilaku konsumen terutama pada aspek keputusan konsumen serta variabel yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih jasa transportasi tersebut.

2 Dari hasil penelitian ini sebagai bahan perbandingan bagi para peneliti selanjutnya terutama peneliti dibidang manajemen pemasaran yang memfokuskan penelitiannya pada perilaku konsumen yaitu keputusan konsumen dalam memilih jasa angkutan umum.