

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis kini semakin dinamis seiring dengan semakin meningkatnya permintaan masyarakat terhadap produk dan jasa untuk memenuhi segala kebutuhannya. Demi menjaga kelangsungan usaha di tengah-tengah persaingan bisnis yang sangat kompetitif, suatu perusahaan harus memberikan kepuasan pelanggannya. Hal terpenting dalam dunia bisnis adalah konsep kepuasan pelanggan yang digunakan untuk menarik konsumen. Sudah menjadi keharusan perusahaan melakukan kualitas pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan hingga pada loyalitas pelanggan, dan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, Pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyalitas pelanggan (Gofur, 2019).

Faktor pertama dalam menciptakan loyalitas pelanggan, perusahaan dituntut untuk dapat memberikan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Faktor kedua yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah persepsi harga. Harga adalah jumlah uang (kemungkinan ditimbang beberapa barang) yang dibutuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk dan pelayanan yang menyertainya (Prasetio, 2012). Ada kemungkinan bahwa konsumen memiliki

ketidaksesuaian setelah melakukan pembelian karena mungkin harganya dianggap terlalu mahal atau karena tidak sesuai dengan keinginan dan gambaran sebelumnya (Gofur, 2019). Dengan demikian diperlukan strategi penetapan harga yang tepat. Strategi penetapan harga sangat penting untuk menarik perhatian konsumen.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa dan mampu mempertahankan kualitas pelayanan adalah CV Harapan Kita Lumajang dimana perusahaan ini adalah perusahaan jasa yang berfokus pada travel penumpang. Travel CV Harapan Kita Lumajang mengantar penumpang khusus jalur Lumajang–Surabaya dan Lumajang– Malang. Perusahaan ini mengutamakan kualitas pelayanan dan harga yang terjangkau untuk para pelanggannya agar dapat menimbulkan loyalitas pelanggan hingga membawa dampak baik bagi citra perusahaan.

Tabel 1.1
Data Penumpang Pada Travel CV Harapan Kita Lumajang Tahun 2020

No	Nama Bulan	Jumlah
1	September	20
2	Oktober	22
3	November	21
4	Desember	25
Total		88

Sumber: Data Penumpang pada Travel CV Harapan Kita Lumajang Tahun 2020

Dalam data diatas dapat di simpulkan bahwa jumlah data penumpang yang dilakukan CV Harapan Kita Lumajang pada tahun 2020 dapat di katakan meningkat, hal ini terjadi karena pada travel penumpang CV Harapan Kita Lumajang mengutamakan kualitas pelayanan dengan harga yang relatif terjangkau. Peneliti memutuskan untuk meneliti lokasi pada travel penumpang CV Harapan Kita

Lumajang karena mampu bertahan dari banyak usaha travel yang ada di Lumajang dan mengutamakan kualitas pelayanan agar terciptanya loyalitas pelanggan. Apabila penelitian ini tidak dilakukan maka dapat mengakibatkan tidak terjadinya loyalitas pelanggan pada travel penumpang CV Harapan Kita Lumajang karena kurangnya kualitas pelayanan yang baik oleh perusahaan sehingga tidak mementingkan kenyamanan konsumen, dengan kualitas pelayanan dan harga yang baik maka akan memberikan kesan yang baik hingga konsumen akan tertarik untuk kembali menggunakan jasa travel penumpang CV Harapan Kita Lumajang kembali. Yang menjadikan penelitian ini berbeda dengan penelitian lain yakni terfokus pada kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada travel penumpang khususnya CV Harapan Kita Lumajang.

Penelitian yang dilakukan oleh Bulan (2016) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa. Penelitian yang dilakukan oleh Gofur (2019) dengan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian oleh Nalendra (2018) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini berfokus pada kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian

dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan & Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Travel CV Harapan Kita Lumajang”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, dapat ditemukan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan seperti kualitas pelayanan dan harga pada CV Harapan Kita Lumajang. Sehingga dapat diajukan sebuah pertanyaan sebagai berikut:

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Travel Penumpang CV Harapan Kita Lumajang?
- b. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Travel Penumpang CV Harapan Kita Lumajang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang hendak di capai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Travel Penumpang CV Harapan Kita Lumajang.
- b. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan Travel Penumpang CV Harapan Kita Lumajang.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian diatas, maka peneliti berhadap penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

a. Manfaat Teoristis

Penelitian ini bertujuan untuk menambah wawasan penelitian pada bidang manajemen pemasaran khususnya pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan strategi-strategi perusahaan untuk mengembangkan dunia bisnisnya.

2) Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi kalangan akademis dalam penelitian-penelitian berikutnya yang relevan serta diharapkan penelitian ini diperbaiki dan disempurnakan kelemahannya pada penelitian berikutnya.