

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi ini, aktivitas dan pergerakan masyarakat semakin pesat, dan alat transportasi sudah menjadi bagian yang sangat diperlukan dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Ketika semua orang melakukan perjalanan dengan tujuan yang sama, pada tempat dan pada waktu yang sama, maka akan muncul masalah seperti kemacetan, kecelakaan, dan kenaikan biaya transportasi. Ini adalah masalah transportasi sehari-hari (Deaiska, 2022). Transportasi mempunyai peranan penting dalam mendorong kemajuan bangsa dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap semua aspek kehidupan karena merupakan alat penting untuk memperlancar perekonomian. Hal tersebut berkaitan dengan kegiatan-kegiatan produksi, konsumsi, dan distribusi. Dalam lingkup ekonomi kebutuhan transportasi senantiasa meningkat seiring dengan pertumbuhan penduduk. Pertumbuhan ekonomi diperlukan untuk mendukung sistem transportasi yang efisien, aman, dan lancar.

Banyaknya perusahaan transportasi yang menawarkan berbagai pelayanan yang berbeda, fasilitas dan harga yang berbeda. Pelanggan akan semakin kritis dalam menilai suatu perusahaan transportasi. Beberapa masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan menggunakan transportasi umum. Efek yang ditimbulkan adalah kemacetan, ketergantungan terhadap kendaraan pribadi dan emisi kendaraan yang tinggi. Masyarakat

sebagai pengguna pelayanan membutuhkan transportasi umum yang layak dengan pelayanan yang baik dan fasilitas memadai.

Perusahaan jasa transportasi dapat memperhatikan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai. Sudah menjadi keharusan perusahaan melakukan kualitas pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Menurut Armainah et.al (2019), kualitas pelayanan diidentifikasi sebagai faktor kritis dalam menentukan kepuasan pelanggan, di mana perusahaan dianggap baik jika mampu menyediakan produk dan layanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan serta memperhatikan tingkat pemenuhan harapan dan kebutuhan pengguna.

Kualitas pelayanan merupakan cara perusahaan dalam memenuhi kebutuhan, kenyamanan, dan ketepatan waktu sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang tidak berwujud namun bisa dirasakan oleh pelanggan. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dari layanan yang diterima oleh pelanggan dalam memenuhi kebutuhan dan harapannya sudah terpenuhi sesuai keinginan pelanggan tersebut.

Selain itu, faktor lain yang perlu diperhatikan adalah fasilitas dan harga yang akan diberikan oleh calon pelanggan. Fasilitas yang nyaman dan memenuhi kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan kenyamanan interaksi pelanggan dan perusahaan. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian yang

dilakukan oleh Meftahudin (2018), semakin banyak fasilitas yang ditawarkan suatu perusahaan, maka semakin banyak pelanggan yang tertarik, dan pelanggan dengan cepat memutuskan bahwa perusahaan tersebut adalah pilihan pertamanya berdasarkan persepsi mereka terhadap fasilitas yang ditawarkan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lubis dan Andayani (2017), kelima dimensi (Bukti Fisik, Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Sucifindo Batam. Prasetyo et.al (2021) menekankan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas dan harga secara simultan berpengaruh positif secara terhadap kepuasan pelanggan.

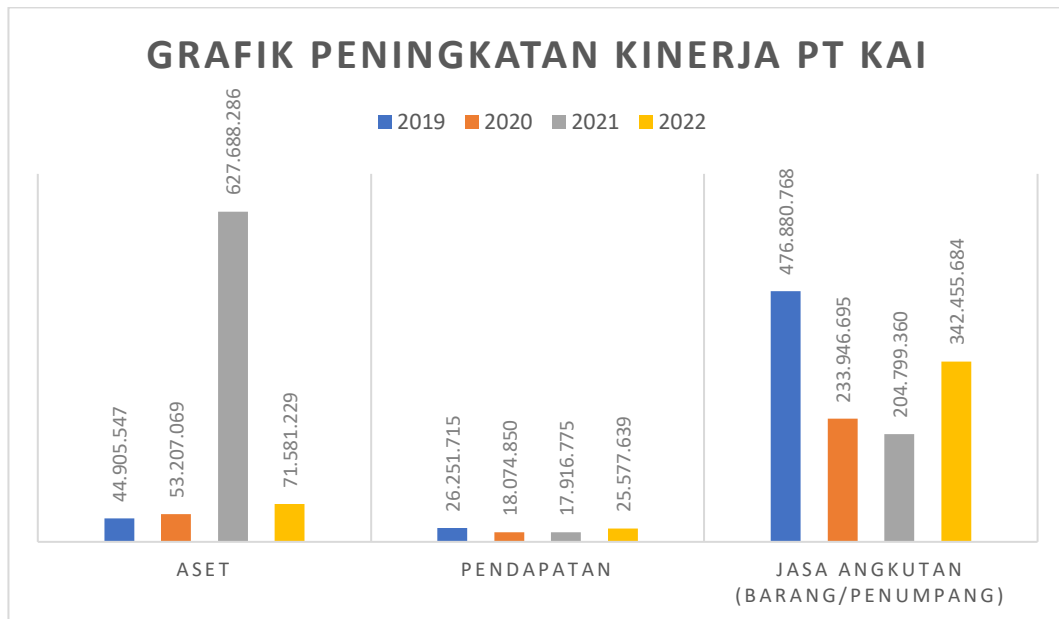
Seperti diketahui saat ini transportasi sangat beragam. Tidak terkecuali untuk pemesanan transportasi yang mengalami perkembangan pesat seiring dengan perkembangan teknologi. Banyaknya pilihan memudahkan pelanggan untuk menentukan pilihan sesuai dengan keinginan dan kemampuan ekonominya.

Kereta api adalah sarana transportasi jalur darat yang berupa kendaraan yang mempunyai jalur khusus yaitu rel. Kereta api merupakan alat transportasi massal yang terdiri dari lokomotif dan rangkaian gerbong. Rangkaian gerbong memiliki luas yang mampu memuat penumpang maupun barang dalam skala besar. Beberapa negara berusaha memanfaatkannya secara maksimal sebagai alat transportasi utama angkutan darat baik di dalam kota, antar kota, maupun

antar negara. Di Indonesia, perusahaan yang mengelola kereta api bernama PT Kereta Api Indonesia (Persero) atau yang biasa dikenal dengan PT KAI yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) menyelenggarakan jasa angkutan kereta api meliputi pengiriman angkutan barang maupun penumpang.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah perusahaan yang mengelola perkeretaapian di Indonesia yang memiliki berbagai fasilitas yang sesuai dengan harga dan perekonomian masyarakat. Fasilitas PT KAI terdiri dari KA Eksekutif, Bisnis, Ekonomi, Lokal, Campuran (Bisnis dan Ekonomi), dan KRL. Setiap macam kereta tersebut, memiliki perbedaan fasilitas mulai dari yang murah dan mahal untuk harga tiket per orangnya. Berkembangnya zaman dan teknologi memengaruhi PT KAI untuk melakukan peningkatan dalam pelayanannya yang salah satunya yaitu pemesanan tiket yang dulunya harus datang langsung ke stasiun terdekat untuk membeli tiket, sekarang bisa dipesan di mana saja dan kapan saja melalui aplikasi atau website yang telah dibuat oleh PT KAI.

Situasi perkeretaapian belakangan ini mengalami banyak peningkatan. Pelayanan dan sarana prasarana pun ikut meningkat kualitasnya. Mulai dari harga tiket, keamanan, kenyamanan, ketertiban dan sikap dari petugas. Hal ini ditegaskan oleh Setyoningrum (2020), yang menyatakan bahwa perkembangan perkeretaapian Indonesia menunjukkan perubahan yang besar.



Sumber : PT KAI (2022)

Pada tahun 2022, PT KAI mengalami peningkatan di beberapa aspek. Hal ini menunjukkan bahwa PT KAI mencapai kinerja yang luar biasa. Salah satu aspek yang signifikan yaitu pertumbuhan jumlah penumpang kereta api. Kepercayaan masyarakat terhadap layanan transportasi ini terus meningkat. Selain itu, PT KAI juga memperluas jaringannya untuk memberikan konektivitas dan akses yang lebih luas kepada masyarakat Indonesia. Pencapaian ini menegaskan komitmen PT KAI dalam meningkatkan kualitas layanan dan berkontribusi aktif pada sektor transportasi Indonesia.

**Gambar 1.1 Customer Satisfaction Index dan Net Promoter Score**



Sumber : PT KAI (2022)

Secara keseluruhan, nilai *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dan *Net Promoter Score* (NPS) PT KAI menunjukkan kualitas yang tinggi pada tahun 2022. Aspek fisik stasiun yang paling tinggi adalah pelayanan pelanggan, sedangkan untuk aspek non fisik stasiun tidak hanya tarif dan tiket tetapi juga kualitas keramahan petugas. Aspek pelayanan kereta api yang paling tinggi adalah ketepatan waktu.

**Tabel 1.1 Tingkat Kepuasan Pelanggan**

Transportasi	<i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI)
Kereta Api	4,39
Bus	3,81
Shuttle	3,80
Pesawat	4,25

Sumber : PT. KAI (2022)

Dalam survei kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh PT KAI (2022) ini guna mengukur kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pengguna jasa kereta api Indonesia dan sebagai bahan evaluasi perusahaan untuk kinerja yang lebih baik di masa yang akan datang. Dari hasil survei yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan PT KAI relatif sangat baik dibandingkan dengan pesaing unggul atas bus, shuttle, dan pesawat.

Pembangunan dan pengembangan transportasi kereta api bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang memuaskan pengguna jasa kereta api sehingga menjadi pilihan utama dalam angkutan penumpang. Untuk mewujudkan sistem perkeretaapian yang aman, nyaman, cepat, dan efisien diperlukan pemeliharaan setiap komponen agar selalu dalam kondisi baik dan memenuhi standar teknis (Fathrani et al, 2022)

PT KAI terus dituntut untuk melakukan peningkatan pelayanan kepada masyarakat sebagai sarana transportasi massal dengan memberikan kenyamanan, keamanan, dan harga yang terjangkau. PT KAI perlu meningkatkan kualitas dengan memberikan apa yang diharapkan pelanggan (Puspita dan Santoso, 2018). Hal ini juga ditegaskan oleh Hutalang dan Bisono (2018), yang mengatakan bahwa PT KAI perlu terus meningkatkan pelayanannya yang mencakup aspek pengadaan armada baru, perawatan rutin, dan perbaikan berkelanjutan.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan PT KAI DAOP 8 Surabaya)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT KAI DAOP 8 Surabaya ?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT KAI DAOP 8 Surabaya ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PT KAI DAOP 8 Surabaya ?
4. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PT KAI DAOP 8 Surabaya ?
5. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan PT KAI DAOP 8 Surabaya ?
6. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan PT KAI DAOP 8 Surabaya ?
7. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PT KAI DAOP 8 Surabaya ?



### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT KAI DAOP 8 Surabaya.
2. Mengetahui fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT KAI DAOP 8 Surabaya.
3. Mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PT KAI DAOP 8 Surabaya.
4. Mengetahui fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PT KAI DAOP 8 Surabaya.
5. Mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan PT KAI DAOP 8 Surabaya.
6. Mengetahui fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan PT KAI DAOP 8 Surabaya.
7. Mengetahui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan PT KAI DAOP 8 Surabaya.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada loyalitas pelanggan, baik di kalangan akademisi khususnya mahasiswa maupun masyarakat umum.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Peneliti

Diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu peneliti memperdalam dan memperluas pengetahuan dalam bidang yang sedang diteliti. Dan diharapkan dapat meningkatkan keterampilan kritis, analitis, dan teknis yang sangat berharga bagi peneliti.

#### b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat menghasilkan inovasi baru atau perbaikan pelayanan yang sudah ada, sehingga perusahaan dapat lebih kompetitif di pasar. Penelitian ini menyediakan data dan analisis yang akurat, sehingga manajemen perusahaan dapat membuat keputusan yang lebih tepat dan berbasis fakta.

#### c. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini menyediakan dasar dan referensi bagi akademisi dan peneliti lain untuk melanjutkan penelitian lebih lanjut, memperkaya literatur ilmiah, dan mengembangkan teori baru.