

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Kereta api merupakan salah satu moda transportasi darat yang banyak diminati oleh masyarakat Indonesia terutama di pulau Jawa. Pada tahun 2010 nama PT. Kereta Api (PT. KA) berubah menjadi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) (PT. KAI) yaitu perusahaan jasa transportasi kereta api yang merupakan transportasi andalan bagi masyarakat. PT. KAI menjadi salah satu perusahaan yang banyak diminati oleh masyarakat untuk melakukan perjalanan jarak jauh maupun dekat.

Kereta api sekarang jauh lebih maju dan lebih baik daripada jaman dulu. Pada tahun 2010 kereta api merupakan transportasi yang kurang nyaman bagi masyarakat terutama pada kereta api kelas ekonomi yang penuh sesak dan tanpa adanya pendingin udara (AC), kondisi gerbong yang masih kotor, dan banyak pedagang asongan di dalam gerbong). Selain itu keamanan di dalam kereta api (ekonomi, bisnis, dan eksekutif) jauh lebih rendah jika dibandingkan pada masa sekarang. Pada tahun 2011, logo PT KAI berganti dan adanya transformasi lain yang terletak pada sistem pertiketan. Tiket yang semula hanya bisa dipesan di stasiun keberangkatan, kini sudah dapat dipesan di *minimarket* dan agen-agen tiket. Kemudian muncul sistem *boarding pass* yang mengharuskan penumpang membawa bukti identitas diri. Selain itu, pengelolaan stasiun kini sangat bagus. Semua kereta api (ekonomi, bisnis, dan eksekutif) jarak menengah maupun jauh telah dipasangi AC dan gerbong yang bersih.

Pada 6 tahun terakhir (sekarang 2019) PT. KAI perlahan mengalami kenaikan atau peningkatan dalam kualitas layanan. Ekspektasi pengguna atau konsumen terhadap kereta api juga naik. Semakin baiknya layanan kereta api, penumpang semakin percaya dan mempercayakan transportasi darat kepada kereta api. Semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen (Kotler, 2009). Konsumen akan setia atau loyal terhadap suatu merek bila ia mendapatkan kepuasan dari merek tersebut.

Namun adapun kekurangan dari kereta api Indonesia yaitu AC yang terkadang mati yang menyebabkan suhu di dalam kereta akan sangat panas karena jendela yang tidak bisa dibuka, pembatalan tiket (tidak *on-line*) dengan waktu tunggu 1 bulan untuk pengembalian dana tiket sebesar 75% secara tunai, sikap *customer servise* yang kurang ramah, dan pemesanan tiket kadang sulit pada saat lebaran, liburan natal dan tahun baru. Jika ingin menciptakan pelanggan yang loyal, PT. KAI harus mampu menciptakan kepuasan pelanggan terlebih dahulu dengan memberikan layanan kinerja yang berkualitas, menjaga keamanan dan kenyamanan pelanggan, serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen transportasi darat (Studi kasus pada penumpang kereta api prambanan ekspres stasiun Tugu Yogyakarta) dengan menggunakan uji regresi linier berganda yaitu penelitian yang dilakukan oleh Anastasia Wulandari (2017), hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh kualitas layanan, harga, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan jasa transportasi kereta api eksekutif dengan menggunakan uji asumsi klasik yaitu penelitian yang dilakukan oleh Kartika Sukmawati (2011), menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan. Harga juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Secara lebih lanjut, kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka akan dilakukan penelitian untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen Kereta Api Indonesia.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen Kereta Api Indonesia?
2. Bagaimana penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan Kereta Api Indonesia?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen Kereta Api Indonesia.
2. Mengetahui penilaian konsumen terhadap kualitas layanan Kereta Api Indonesia.

#### **1.4. Batasan Masalah**

Penelitian ini memiliki batasan bahwa data responden yang diteliti hanya stasiun daerah operasi 8 di wilayah Surabaya (Pasar Turi, Gubeng, dan Wonokromo).

#### **1.5. Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi ini dilakukan dengan sistematika sebagai berikut:

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini akan menjelaskan mulai dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penulisan, hingga sistematika penulisan.

##### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini akan menjelaskan mengenai teori-teori apa saja yang digunakan diantaranya adalah kualitas layanan, kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen, hubungan antar variabel, teknik sampling, uji validitas dan reliabilitas, *importance performance analysis (IPA)*, analisis regresi linier berganda dan analisa *cluster* hirarki.

##### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini akan menjelaskan metode yang dilakukan dalam studi ini diantaranya adalah penentuan populasi yaitu penentuan tempat untuk dilakukan penyebaran kuesioner dan metode sampling, penyusunan dan penyebaran pra-kuesioner, pengujian pra-kuesioner, penyebaran kuesioner, pengujian dan pengolahan data, analisa hasil data yang didapat serta kesimpulan dan saran.

#### BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini akan menjelaskan tentang pengumpulan data, pengolahan data hasil kuesioner yang berisi uji validitas dan uji reliabilitas, profil responden, tingkat kepentingan dan kinerja (*IPA*), analisis regresi linier berganda dan analisa *cluster* hirarki yang didapat melalui *software SPSS 20 for windows*.

#### BAB V : ANALISA DATA

Bab ini akan menjelaskan dari hasil pengolahan data pada bab sebelumnya mengenai analisis regresi linier berganda, analisis *cluster* hirarki, dan tingkat kepentingan dan kinerja (*IPA*).

#### BAB VI : KESIMPULAN dan SARAN

Bab ini akan memaparkan kesimpulan dari penelitian dan saran yang didapatkan selama penyelesaian penulisan skripsi ini.