

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi, transportasi laut di Indonesia memegang peranan penting sebagai sarana penghubung antara kota satu dengan kota yang lainnya atau antara pulau satu ke pulau lainnya, bahkan bisa dari negara satu ke negara lainnya. Transportasi laut dapat menunjang perekonomian dalam negara dengan memudahkan transfer teknologi, ilmu pengetahuan maupun perdagangan. Transportasi laut yang berupa kapal menyediakan berbagai macam tawaran yang disesuaikan kebutuhan masyarakat.

Dengan banyaknya persaingan perusahaan transportasi laut, mengharuskan pengusaha selalu mengetahui kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi yang lebih baik dan juga lebih meningkatkan kualitas layanan mereka. Dengan adanya kualitas layanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya.

Menurut Kotler (2009;49) mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang disebabkan oleh kinerja atau hasil suatu produk yang dirasakan, dibandingkan dengan harapannya. Apabila jasa yang di dapat pelanggan lebih kecil dari apa yang diharapkan pelanggan maka pelanggan akan menjadi tidak puas, tidak tertarik dan kecewa kepada penyedia jasa yang bersangkutan. Sedangkan apabila jasa yang dirasa oleh pelanggan melebihi apa yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas. Tingkat kepuasan pelanggan dapat diperoleh setelah terjadinya tahap pembelian

dan pemakaian. Kepuasan yang tinggi atau kesenangan cenderung akan menyebabkan konsumen berperilaku positif, terjadinya kelekatan emosional terhadap merek dan juga preferensi rasional sehingga hasilnya adalah kesetiaan (loyalitas) konsumen yang tinggi (Palilati, 2007;74).

Menurut Tjiptono (2002 : 24) dalam Kusuma (2013;2) terciptanya kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, menjadi dasar bagi pembelian ulang dan menciptakan loyalitas pelanggan serta rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan.

Menurut Parasuraman, Berry, dan Zeithaml yang dikutip oleh Kotler (2007;275) menentukan bahwa ada lima penentu kualitas jasa, yaitu : *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. Saat ini banyak bisnis jasa yang mulai memperhatikan kualitas layanan. Dengan adanya *service quality* ini dapat di pantau, apakah kualitas layanan yang diberikan telah sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Selain itu, dalam usaha menghadapi persaingan, perusahaan harus memiliki strategi yang lebih baik dibanding pesaing yang ada. Untuk perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, alat untuk mendukung strategi bersaing agar lebih baik adalah dengan memiliki kualitas layanan yang baik.

Niat pembelian ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Niat pembelian ulang juga dapat diartikan sebagai bagian dari tahapan loyalitas konsumen. Seperti yang diungkapkan oleh Oliver yang dikutip

oleh Ratih Hurriyati (2010;127), bahwa 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 perubahan perilaku.

PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik merupakan perusahaan jasa angkutan penyeberangan untuk penumpang dari Gresik ke Pulau Bawean PP dengan armada kapalnya yang bernama KM. Express Bahari 1C. PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik berdiri tanggal 21 Mei 2006 dan terletak di Jalan Pahlawan No. 36 Gresik. PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik sudah sangat melekat bagi masyarakat Bawean yang ada di Bawean maupun di Gresik karena PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik sudah hampir 9 tahun melayani transportasi laut masyarakat Pulau Bawean yang mau ke Gresik atau masyarakat Gresik yang mau ke Pulau Bawean.

Pelayanan karyawan PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik pun sangat baik, mulai dari pakaian yang di gunakannya sangat sopan sekali. Dan tidak hanya itu saja, terhadap pelangganpun juga pelayanannya sangat ramah sekali. Terbukti semakin banyaknya pelanggan yang membeli ulang tiket tersebut. PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik memiliki keistimewaan tersendiri di banding perusahaan jasa angkutan penyeberangan untuk penumpang lainnya untuk penyeberangan Gresik – Pulau Bawean PP karena dengan mendapatkan layanan dari PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik dengan menaiki armadanya yaitu KM. Express Bahari 1C, kita bisa melakukan

perjalanan dari Gresik ke Pulau Bawean PP dengan jarak tempuh kurang lebih 3 jam dan itu lebih cepat daripada kapal dari perusahaan jasa angkutan penyeberangan penumpang lainnya untuk penyeberangan Gresik ke Pulau Bawean. Selain itu, harga tiket kapal PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur untuk penyeberangan Gresik ke Pulau Bawean PP cukup bersaing diantara perusahaan-perusahaan pelayaran lainnya yang melayani jasa angkutan penyeberangan untuk penumpang dari Gresik ke Pulau Bawean PP.

Persaingan perusahaan jasa angkutan penyeberangan untuk penumpang semakin ketat. Hal ini dibuktikan dengan semakin banyaknya perusahaan jasa angkutan penyeberangan untuk penumpang yang melayani penyeberangan Gresik ke Pulau Bawean PP. Diantaranya yaitu : kapal KM. Natuna Express dimana itu adalah sebuah kapal milik PT. Mitra Kalindo Samudra yang kantornya di jalan Panglima Sudirman Gresik dan KMP. Gili Iyang milik PT. Dharma Lautan Utama yang kantornya terletak di jalan Perak Surabaya.

Berdasarkan uraian di atas, maka menarik untuk meneliti tentang **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Niat Pembelian Ulang Pelanggan PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik?

2. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh langsung terhadap niat pembelian ulang pelanggan PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap niat pembelian ulang pelanggan PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik?
4. Apakah kualitas layanan berpengaruh tidak langsung terhadap niat pembelian ulang pelanggan PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian berdasarkan perumusan masalah diatas adalah :

1. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh langsung kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik.
2. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh langsung kepuasan pelanggan terhadap niat pembelian ulang pelanggan PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik.
3. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh langsung kualitas layanan terhadap niat pembelian ulang pelanggan PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik.
4. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap niat pembelian ulang pelanggan PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari penelitian yang dilakukan, diperoleh berbagai manfaat yang diharapkan berguna bagi berbagai pihak.

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini merupakan sarana bagi peneliti untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan niat pembelian ulang PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik.

2. Bagi PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik

Sebagai bahan masukan PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan niat pembelian ulang pelanggan PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas layanan agar pelanggan bisa puas dan loyal untuk kembali lagi dengan tujuan membeli ulang tiket.

3. Bagi Universitas

- a) Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan referensi penelitian lain yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti oleh peneliti.

- b) Hasil dari penelitian ini diharap dapat dimanfaatkan sebagai bahan referensi bagi perpustakaan yang ada di Universitas Muhammadiyah Gresik dan sebagai bahan pertimbangan baik untuk menambah wawasan pengetahuan maupun sebagai bahan perbandingan untuk penelitian yang akan datang.