

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.

Keputusan pembelian menurut Schiffman dan Kanuk (2008:56) adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan pembelian, artinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan, haruslah tersedia beberapa alternatif pilihan. Keputusan untuk membeli dapat mengarah kepada bagaimana proses dalam pengambilan keputusan tersebut itu dilakukan. Banyak faktor yang menjadi pertimbangan konsumen sebelum memutuskan untuk membeli suatu produk. Sehingga pengusaha harus jeli dalam melihat faktor-faktor apa saja yang harus diperhatikan untuk menarik konsumen. Schiffman dan Kanuk (2007)

dalam Roy (2014:6) menyatakan bahwa proses pengambilan keputusan sebagai proses penting dipengaruhi oleh lingkungan eksternal yang terdiri dari bauran pemasaran (produk, promosi, harga, distribusi) dan lingkungan sosial budaya (keluarga, sumber informasi, sumber non komersial, kelas sosial, budaya dan sub budaya). Kemudian lingkungan internal (faktor psikologis) yang terdiri dari motivasi, kepribadian, pembelajaran, persepsi, dan sikap.

Menurut Parasuraman, Berry, dan Zeithaml yang di kutip 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. Produk jasa yang ditawarkan oleh PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik di Jalan Pahlawan No. 36 Gresik adalah jasa penyebrangan Gresik ke pulau Bawean PP.

Harga merupakan salah satu bagian yang sangat penting dalam pemasaran suatu produk atau jasa karena harga adalah satu dari empat *marketing mix* (bauran pemasaran) Kotler (2008: 415). Menurut Kotler (2008:439) harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan

produk atau jasa tersebut. Menetapkan harga jual yang terlalu tinggi akan mengakibatkan penjualan menurun, tetapi sebaliknya jika harga yang ditetapkan terlalu rendah maka akan mengurangi keuntungan yang dapat diperoleh oleh perusahaan baik dalam bentuk barang maupun jasa Arikunto (2008:79).

Subroto (2008;36) menyatakan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang. Lebih luas lagi tentang pengertian fasilitas menurut Arikunto (2008;2) adalah fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha.

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, Harga dan Fasilitas Terhadap Keputusan Memilih Jasa Penyebrangan di 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 secara parsial terhadap keputusan memilih jasa penyebrangan di PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik?
2. Apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap keputusan memilih jasa penyebrangan di PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik?
3. Apakah fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap keputusan memilih jasa penyebrangan di PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik?
4. Apakah kualitas layanan, harga dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap keputusan memilih jasa penyebrangan di 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 secara parsial kualitas layanan terhadap keputusan memilih jasa penyebrangan di PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik.
2. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh secara parsial harga terhadap keputusan memilih jasa penyebrangan di PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik.
3. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh secara parsial fasilitas terhadap keputusan memilih jasa penyebrangan di PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik

4. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh secara simultan kualitas layanan, harga dan fasilitas terhadap keputusan memilih jasa penyebrangan di 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, harga dan fasilitas terhadap keputusan memilih jasa penyebrangan di 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, harga dan fasilitas terhadap keputusan memilih jasa penyebrangan di PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas layanan, fasilitas dan harga yang sesuai dengan yang diberikan dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

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.