

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan



Gambar 1. 1 Kantor Pusat 27 Trans

Sumber : Penulis 2022

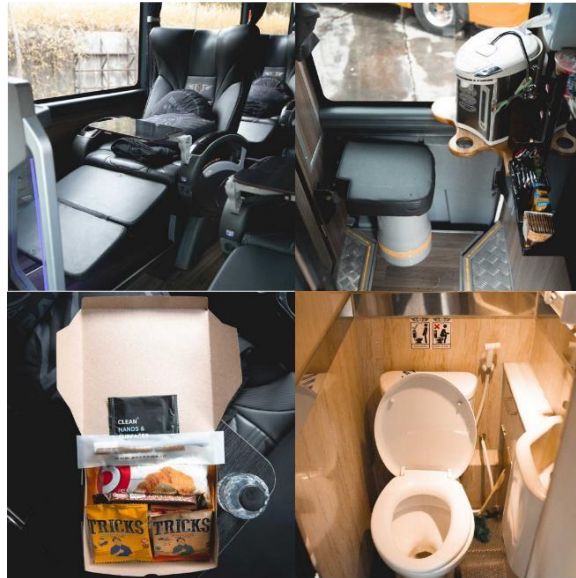
27 Trans merupakan salah satu PO (Perusahaan Otobus) berasal dari Jawa Timur yang terletak di Jl. Karangjati, Kec Singosari, Kabupaten Malang, Jawa Timur. Perusahaan ini didirikan oleh Bapak Uji Kuswanto pada tahun 2015. 27 Trans berada dibawah naungan PT Inspired Sinar Abadi. Pada saat memulai usahanya, perusahaan ini hanya memiliki 5 unit bis bekas yang digunakan sebagai armada pariwisata. Setelah berjalan satu tahun kemudian pada 2016 baru mulai membeli bus baru dan armada bus bertambah banyak. PO Bus 27 Trans merupakan salah satu bus AKAP (Antar Kota Antar Provinsi) pendatang baru di Indonesia. PO Bus 27 Trans mulai membuka trayek AKAP tahun 2020 pada saat pandemi covid. Tujuan membuka trayek Antar Kota Antar Provinsi ini dikarenakan bus pariwisata tidak ada sewa pada saat pandemi covid.

1.1.2 Fasilitas Bus 27 Trans

PO Bus 27 Trans melayani jasa transportasi AKAP dengan berbagai jurusan. Semua armada bus menggunakan papan nama trayek berwarna hitam di kaca depan, stiker kelas bus yang berada di samping bagian bus, dan menggunakan velg *chrome alcoa*

yang memberi kesan mewah pada bus ini. PO Bus 27 Trans dikenal dengan *hashtag #hometownpride* yang memiliki arti kebanggaan dari rumahnya sendiri yaitu Kota Malang. Bus yang digunakan PO Bus 27 Trans ini berasal dari karoseri yang ada di Malang yaitu Karoseri Adiputro & Karoseri Tentrem.

Fasilitas pada PO BUS 27 Trans sebagai berikut :



Gambar 1. 2 Fasilitas Bus

Sumber : 27trans.com

- **Kursi Jumbo**
Demi kenyamanan penumpang armada bus 27 Trans memiliki kursi berukuran besar serta *double legrest*
- **Smoking Room**
Armada bus 27 Trans dilengkapi dengan smoking room yang bisa digunakan merokok pada saat perjalanan.
- **Snack Box**
Penumpang bus 27 Trans diberikan snack pada saat perjalanan.
- **Toilet**
Terdapat toilet yang bersih dan rapih hanya bisa digunakan ketika bus sedang berjalan.
- **USB Charger**

Terdapat USB Charger untuk mengisi baterai *handphone* disetiap kursi penumpang



Gambar 1. 3 Fasilitas Service Makan

Sumber : Penulis 2022

- Service Makan
Penumpang mendapatkan 2 kali makanan. Makanan pertama berupa *ricebox* yang diberikan pada saat di dalam bus. Makanan kedua prasmanan di RM Duta Ngawi.
- CCTV
CCTV dapat memberikan rasa aman kepada penumpang dengan memantau aktivitas dalam bus, terutama pada malam hari atau di area yang kurang penerangan.

1.1.3 Trayek PO Bus 27 Trans

PO Bus 27 Trans mengantarkan penumpang ke berbagai kota yang berada di Jabodetabek dan Bandung. Berikut trayek pada PO BUS 27 Trans :

Tabel 1. 1
Trayek PO Bus 27 Trans

| No | Kode | Jenis Kelas | Trayek |
|----|------|-----------------|-------------------------------|
| 1 | E1 | Executive Class | Malang – Bubulak (Bogor) |
| 2 | E2 | Executive Class | Malang – Balaraja (Tangerang) |

| | | | |
|---|----|-----------------|-------------------------------------|
| 3 | E3 | Executive Class | Malang – Cileungsi (Bogor) |
| 4 | E4 | Executive Class | Malang – Kampung Rambutan (Jakarta) |
| 5 | A1 | President Class | Malang – Poris (Tangerang) |
| 6 | A2 | President Class | Malang – Ciawi (Bogor) |
| 7 | A3 | President Class | Malang – Tanjung Priok (Jakarta) |
| 8 | B1 | President Class | Malang – Bandung |

Sumber : Peneliti 2023

1.2 Latar Belakang Penelitian

Transportasi berperan penting dalam memfasilitasi mobilitas manusia dalam menjalankan beragam aktivitas seperti pekerjaan, pendidikan, pariwisata, dan perjalanan traveling. Hingga saat ini, transportasi terus berkembang untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensinya sesuai dengan kebutuhan manusia. Perkembangan transportasi di Indonesia sangat dipengaruhi oleh geografinya, sebagai negara kepulauan dengan banyak pulau dan gunung yang memberikan tantangan tersendiri dalam pengembangan infrastruktur transportasi.

Situasi saat ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat di antara berbagai moda transportasi, termasuk udara, laut dan darat. Dengan berbagai Perusahaan bersaing untuk menyediakan layanan terbaik untuk menarik penumpang. Di Indonesia, terdapat beragam jenis alat transportasi, seperti udara, laut, dan darat. Transportasi darat memiliki perhatian yang signifikan dari pemerintah dan pengguna jasa transportasi, karena harganya yang terjangkau, berkembangnya infrastruktur jalan tol yang telah mengalami pertumbuhan menghubungkan kota kota besar di Indonesia sehingga waktu tempuh menjadi lebih cepat.

KORIDOR

Harga Tiket Pesawat Melambung, Penumpang Beralih Gunakan Bus

Oleh : Fahmi

Kamis, 11/Agu/2022 12:42 WIB



Gambar 1. 4 Berita Penumpang Beralih Gunakan Bus

Sumber : beritatrans.com

Hingga saat ini harga tiket pesawat penerbangan domestik masih terbilang mahal. Penyebab harga tiket pesawat penerbangan domestik yaitu adanya ketentuan tarif batas atas dan tarif batas rendah. Dengan adanya tarif batas atas bertujuan untuk melindungi konsumen agar terhindar dari harga terlalu mahal. Sedangkan tarif batas bawah berguna untuk melindungi maskapai agar tidak ada perang tarif atau harga tiket pesawat antar maskapai. Dengan terjadinya peristiwa harga tiket pesawat penerbangan domestik semakin naik, beberapa penumpang beralih berpergian keluar kota menggunakan bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP). Salah satu faktor menyebabkan konsumen beralih dari pesawat ke bus AKAP selain harga yang lebih murah terdapat berbagai macam fasilitas yang didapatkan. Tidak hanya dari segi harga tiket dan fasilitas, beralihnya penumpang dari pesawat ke bus AKAP juga disebabkan oleh berkembangnya jenis bus beberapa tahun belakangan ini.

Sementara itu, bus masih tetap menjadi moda transportasi darat yang populer dikalangan masyarakat Indonesia hingga saat ini. Bahkan, jumlah Perusahaan otobus yang beroperasi dalam bisnis ini terus bertambah, mengalami pertumbuhan pesat, dan bersaing untuk menarik perhatian pelanggan. Guna memperkuat bisnis mereka, para perusahaan otobus sering kali menambahkan armada bus baru guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.



Gambar 1. 5 Jumlah Bus AKAP dan Pariwisata di Indonesia

Sumber : Kementerian Perhubungan 2022

Menurut data dari Kementerian Perhubungan (Kemenhub), pada tahun 2022 terdapat sekitar 13.675 unit bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) di Indonesia. Angka ini mengalami peningkatan sebanyak 1,22% jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, di mana jumlahnya mencapai 13.510 unit. Sementara itu, jumlah bus pariwisata dalam negeri pada tahun sebelumnya mencapai sekitar 13.746 unit. Jumlah ini juga mengalami kenaikan sebesar 0,42% jika dibandingkan dengan tahun 2021 yang sejumlah 13.688 unit. Pada tahun 2019, terdapat tren penurunan jumlah bus AKAP dan pariwisata. Saat itu, jumlah bus AKAP berkurang sebanyak 3.986 unit, sementara bus pariwisata turun 11.718 unit. Namun, setahun setelahnya, jumlah bus AKAP dan pariwisata di Indonesia mulai mengalami peningkatan, dan tren penambahan ini berlanjut hingga tahun lalu. (dataindonesia.id, 2023)

Menurut data dari Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), hingga 31 Desember 2022, Jumlah bus di Indonesia mencapai 212.744 unit. Angka ini hanya setara dengan 0,14% dari total kendaraan di Indonesia yang berjumlah 152,51 juta unit. Dari jumlah tersebut, Jawa Tengah memiliki sekitar 33.860 bus, menjadikannya provinsi dengan jumlah bus terbanyak di Indonesia. Di urutan kedua adalah Jambi dengan sekitar 33.708 unit bus. Jawa Timur mengikuti di posisi ketiga dengan sekitar 26.183 bus. Jumlah bus di Jawa Barat dan DKI Jakarta masing – masing sekitar 23.171 unit dan 16.818 unit. Sementara itu, Sulawesi Barat memiliki jumlah bus paling sedikit di Indonesia hingga akhir tahun lalu dengan hanya 70 unit bus. Di atasnya ada Maluku Utara dengan sekitar 143 unit bus, dan Polri mencatat sekitar 180 unit bus di Kalimantan Utara. (dataindonesia.id, 2023).

Sementara menurut data dari Korlantas Polri, jumlah berdasarkan hasil akumulasi kepemilikan bus pada tahun 2023 hingga bulan Juli, dari kedelapan pulau di Indonesia yaitu Jawa, Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, Bali, Nusa Tenggara, Papua, Maluku, dan Maluku Utara tercatat 260.720 unit total bus. Dari data tersebut, Pulau Jawa masih menjadi pulau paling banyak menyumbang jumlah bus yaitu 145.045 unit. Jawa Timur menjadi wilayah yang menyumbang populasi bus terbesar di pulau Jawa yakni 41.446 unit. Kemudian Jakarta menempati urutan kedua yang menyumbang jumlah bus terbanyak untuk pulau Jawa yakni 36.633 unit. Selanjutnya, Sumatera menjadi pulau dengan jumlah bus terbanyak yakni 69.323 unit. Pulau Bali menjadi wilayah ketiga dengan bus terbanyak yaitu 15.106 unit. Kalimantan menjadi wilayah terbanyak keempat dengan populasi bus yakni 13.910 unit. Sementara itu, Pulau Maluku dan Maluku Utara menjadi wilayah paling sedikit jumlah bus yaitu 643 unit. (otomotif.kompas.com, 2023).

Semenjak pandemi Covid-19, berbagai PO Bus AKAP baru bermunculan. Maraknya bermunculan PO bus baru ini karena sistem Online Single Submission yang diluncurkan oleh Presiden untuk memudahkan perizinan berusaha. Oleh sebab itu, selama PO Bus bisa memenuhi syarat administrasi yang diminta, maka bisa mendapatkan izin beroperasi. Hal ini lah yang dimanfaatkan para pengusaha Po Bus untuk mendirikan Po Bus baru atau menambah trayek.

Berkembangnya jumlah bus di Indonesia telah memicu persaingan ketat, dan dengan beragam alternatif pilihan transportasi, konsumen menjadi lebih selektif memilih perusahaan otobus. Dalam menghadapi situasi ini, penting untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat memenuhi harapan penumpang dan menghasilkan kepuasan penumpang bus.

Fasilitas yang diberikan oleh perusahaan otobus bervariasi tergantung pada kelas armada dan harga tiket yang ditawarkan. Fasilitas pendukung ini termasuk toilet, konfigurasi seat 2-1, snack box, ricebox, smoking room, audio/video on demand.

PO 27 Trans sebuah perusahaan otobus yang berasal dari Jawa Timur yang melayani bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dengan pengambilan penumpang di terminal atau agen resmi di berbagai kota. Keunggulan mereka dibandingkan dengan penyedia layanan bus antarkota lainnya adalah kemampuan untuk memberikan

kenyamanan ekstra dengan mengantarkan penumpang ke pusat kota, hotel, dan lokasi strategis lainnya yang menjadi titik pemberhentian resmi.



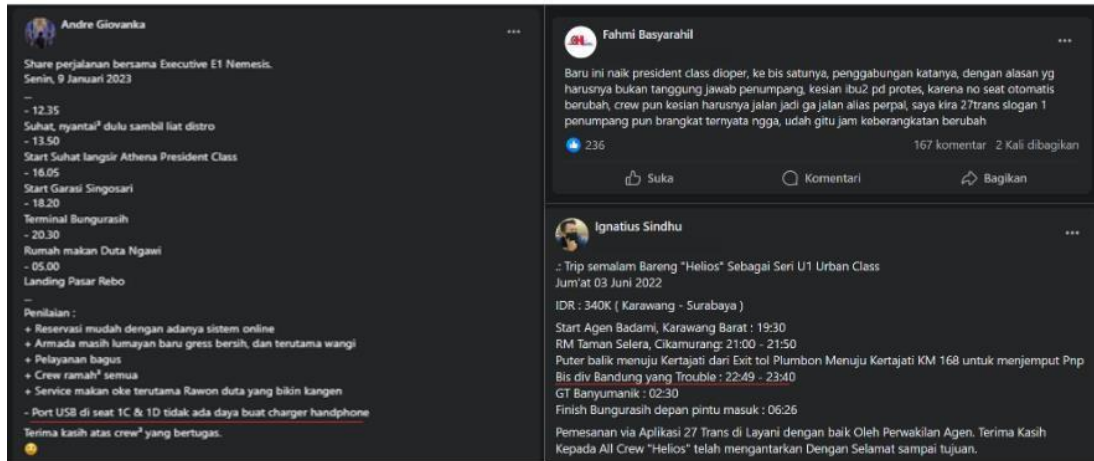
Gambar 1. 6 Penghargaan Bus 27 Trans

Sumber : Grup Facebook 27 Trans Mania

Perusahaan Otobus 27 Trans dibawah naungan PT Inspired Sinar Abadi meraih penghargaan Wahana Adhigana 2023 Kategori AKAP Perusahaan Kecil. Sebagai Bentuk perhatian pemerintah kepada insan penyelenggara pelayanan angkutan orang yang berperan penting dalam peningkatan transportasi jalan, Kementerian Perhubungan melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Darat menggelar penganugerahan Wahana Adhigana dan Abdi Yasa Tingkat Nasional tahun 2023. Kegiatan ini diselenggarakan dengan tujuan untuk menyejajarkan dan menghargai profesi pengemudi angkutan orang dengan profesi lainnya. Kementerian Perhubungan berkomitmen untuk mewujudkan budaya keamanan dan keselamatan lalu lintas jalan sebagai wujud aktualitas Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Dengan adanya penghargaan ini, diharapkan dapat memacu operator dan pengemudi menjadi lebih disiplin, bertanggung jawab, professional, bermoral dan berkualitas, sehingga semakin banyak pengguna angkutan pribadi yang beralih ke transportasi umum. Bagi para pemenang penghargaan berharap untuk terus bisa meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat dan kualitas angkutan umum di Indonesia menjadi lebih baik. (hubdat.dephub.go.id, 2023)

Dalam melakukan riset tentang kualitas layanan dari pengguna jasa transportasi PO 27 Trans peneliti menemukan beberapa tanggapan dari pengguna yang

melakukan komplain melalui media sosial group facebook 27 Trans Mania. Berikut adalah beberapa komplain yang dilakukan oleh beberapa pengguna jasa transportasi PO 27 Trans :



Gambar 1. 7 Keluhan Penumpang

Sumber : Grup Facebook 27 Trans Mania

Berdasarkan gambar 1.7 tersebut peneliti melihat bahwa masih ada pengguna jasa transportasi Bus 27 Trans yang masih belum merasa puas akan kualitas pelayanan dari Bus 27 Trans.

Untuk itu penulis melakukan pra-survey kepada 30 orang yang pernah menggunakan jasa transportasi Bus 27 Trans Jurusan Malang – Bandung dengan cara membagikan pernyataan pada pra-survey menggunakan kuesioner di google form untuk melihat persepsi yang akurat dari pengguna Bus 27 Trans Jurusan Malang - Bandung.

Berdasarkan hasil pra-survey yang telah dilakukan terkait keputusan pembelian maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. 2
Hasil Pra Survey Variabel Keputusan Pembelian

| Variabel | Dimensi | Pernyataan | Jawaban | |
|------------------------------|----------------|---|-------------|--------------|
| | | | Ya | Tidak |
| Keputusan Pembelian Tjiptono | Pilihan Produk | Saya memilih Bus 27 Trans karena memiliki fasilitas yang sesuai | 28 (93%) | 2 (6,37%) |

| | | | | |
|------------|------------------|---|---------------|---------------|
| (2020:184) | | dengan harapan konsumen | | |
| | Pilihan Merek | Bus 27 Trans bisa dipercaya sebagai Bus AKAP yang handal | 24 (80%) | 6 (20%) |
| | Pilihan Penyalur | Saya merasa mudah ketika membeli tiket Bus 27 Trans melalui aplikasi maupun agen bus terdekat | 28 (93%) | 2 (6,7%) |
| | Waktu Pembelian | Bus 27 Trans menjadi pilihan saya ketika berpergian keluar kota | 14 (46,7%) | 16 (53,3%) |
| | Jumlah Pembelian | Saya merasa mudah memilih jadwal keberangkatan Bus 27 Trans karena memiliki dua kali jadwal keberangkatan | 22 (73%) | 8 (26,7%) |

Sumber : Diolah Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 1.2 hasil pra-survey keputusan pembelian menunjukkan hasil yang sudah baik . Namun masih ada dimensi dari keputusan pembelian yang dikategorikan kurang baik yaitu dimensi waktu pembelian. Dimana pada dimensi waktu pembelian ini menunjukkan sebanyak 16 orang responden dengan nilai 53,3% menjawab kurang setuju terhadap dimensi waktu pembelian karena ada berbagai macam faktor yang membuat responden menentukan Bus 27 Trans menjadikan pilihan ketika berpergian keluar kota.

Menurut Subekti dalam penelitian Gumaeri & Maria (2022) mengatakan bahwa keputusan pembelian merupakan sebuah pendekatan yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah pada kegiatan manusia untuk membeli suatu barang atau jasa dalam hal memuaskan keinginan dan kebutuhan yang terdiri atas pengenalan

kebutuhan dan keinginan, pencarian informasi, evaluasi terhadap alternatif pembelian, keputusan pembelian, dan tingkah laku setelah pembelian.

Pernyataan di atas didukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hadju, (2020) bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Agar dapat bersaing dengan bus lain, pentingnya untuk memahami keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh keputusan pembelian. Oleh sebab itu perlu dilakukan pra survey terhadap variabel kepuasan pelanggan setelah mereka melakukan pembelian tiket bus 27 Trans. Berikut adalah hasil pra survey dari dimensi kepuasan pelanggan, yaitu :

Tabel 1. 3
Hasil Pra Survey Variabel Kepuasan Pelanggan

| Variabel | Dimensi | Pernyataan | Jawaban | |
|---------------------------------------|-------------------------|--|---------------|--------------|
| | | | Ya | Tidak |
| Kepuasan Pelanggan Tjiptono (2020:76) | Kesesuaian Harapan | Kualitas pelayanan Bus 27 Trans sudah sesuai yang saya harapkan dengan kebutuhan saya | 25 (83,3%) | 5 (16,7%) |
| | Pembelian Ulang | Saya akan menggunakan kembali Bus 27 Trans | 13 (80%) | 17 (20%) |
| | Kesediaan Merekomendasi | Saya akan merekomendasikan Bus 27 Trans kepada orang lain karena merasa puas dengan pelayanan yang diberikan | 24 (80%) | 6 (20%) |

Sumber : Diolah Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 1.3 hasil pra-survey kepuasan pelanggan menunjukkan

hasil yang sudah baik. Namun masih ada dimensi dari kepuasan pelanggan yang dikategorikan kurang baik yaitu dimensi pembelian ulang. Dimana pada dimensi pembelian ulang ini menunjukkan sebanyak 17 orang responden dengan nilai 56,7% menjawab kurang setuju terhadap dimensi pembelian ulang karena ada berbagai macam faktor yang membuat responden untuk tidak menggunakan kembali Bus 27 Trans.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller dalam penelitian Tsalisa (2022) menyatakan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan (hasil) produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Pernyataan di atas didukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sutisna (2023) bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh harga. Menurut Kotler dan Keller (2009) yaitu harga sering ditetapkan untuk memuaskan permintaan atau mencerminkan premi yang bersedia dibayarkan konsumen untuk sebuah produk atau jasa. Maka penulis melakukan penyebaran pra-survey dari dimensi harga, yaitu :

Tabel 1. 4
Hasil Pra Survey Variabel Harga

| Variabel | Dimensi | Pernyataan | Jawaban | |
|---|--|--|---------------|---------------|
| | | | Ya | Tidak |
| Harga Kotler dan Amstrong (2016:278) | Keterjangkauan Harga | Harga tiket Bus 27 Trans terjangkau dengan kemampuan beli konsumen | 11 (36,7%) | 19 (63,3%) |
| | Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk | Harga tiket Bus 27 Trans sesuai dengan kualitas jasa yang diberikan | 26 (86,7%) | 4 (13,3%) |
| | Kesesuaian Harga Dengan | Penetapan harga tiket Bus 27 Trans sudah | 27 (90%) | 3 (10%) |

| | | | | |
|--|--|---|-------------|------------|
| | Manfaat | sesuai manfaat yang diterima | | |
| | Harga Sesuai Dengan Kemampuan Daya Saing | Harga tiket Bus 27 Trans dapat bersaing dengan bus lain | 27 (90%) | 3 (10%) |

Sumber : Diolah Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 1.4 hasil pra-survey variabel harga menunjukkan hasil yang sudah baik. Namun masih ada dimensi dari harga yang dikategorikan kurang baik yaitu dimensi keterjangkauan harga. Dimana pada dimensi keterjangkauan harga menunjukkan sebanyak 19 orang responden dengan nilai 63,3% menjawab kurang setuju terhadap dimensi keterjangkauan harga karena harga tiket Bus 27 Trans lebih mahal dibandingkan dengan bus lainnya.

Harga menurut Kotler dan Armstrong dalam Haryoko (2020), sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat – manfaat karena memiliki atau menggunakan produk jasa tersebut.

Pernyataan di atas didukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Darwis & Surip (2022) bahwa variabel harga berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Dalam hal ini PO Bus 27 Trans menjual harga tiket harus sesuai dengan kualitas pelayanan yang baik agar pelanggan merasa puas. Menurut Tjiptono (2017:143) kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sehingga, penulis melakukan penyebaran pra – survey dari dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut :

Tabel 1. 5
Hasil Pra Survey Variabel Kualitas Pelayanan

| Variabel | Dimensi | Pernyataan | Jawaban | |
|----------|-------------|-------------------|---------|-------|
| | | | Ya | Tidak |
| Kualitas | Reliability | Crew Bus 27 Trans | 27 | 3 |

| | | | | |
|---|----------------|---|---------------|---------------|
| Pelayanan Kotler dan Keller (2016:284) | | memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan | (90%) | (10%) |
| | Responsiveness | Staff Bus 27 Trans selalu tanggap dalam menangani keluhan pelanggan | 13 (43,3%) | 17 (56,7%) |
| | Assurance | Crew Bus 27 Trans memiliki sikap yang ramah dan sopan terhadap pelanggan | 28 (93,3%) | 2 (6,7%) |
| | Empathy | Crew Bus 27 Trans memberikan perhatian terhadap tempat menurunkan penumpang kepada setiap pelanggan | 27 (90%) | 3 (10%) |
| | Tangibles | Crew Bus 27 Trans berpakaian rapih ketika melayani pelanggan | 30 (100%) | 0 (0%) |

Sumber : Diolah Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 1.4 hasil pra-survey variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil yang sudah baik. Namun masih ada dimensi dari kualitas pelayanan yang dikategorikan kurang baik yaitu dimensi responsiveness. Dimana pada dimensi responsiveness menunjukkan sebanyak 17 orang responden dengan nilai 56,7% menjawab kurang setuju terhadap dimensi responsiveness karena masih ditemukan keluhan pelanggan tidak tersampaikan dengan baik kepada pihak PO Bus 27 Trans.

Kualitas pelayanan menurut Wyckof (2012:270) dalam penelitian Saputri, (2019) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pernyataan di atas didukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh

Sutisna (2023) bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan masalah yang telah digambarkan diatas, maka peneliti ingin mengetahui lebih lanjut seberapa besar pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian, melalui penelitian **“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS 27 TRANS JURUSAN MALANG - BANDUNG MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN.”**

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana harga, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan keputusan pembelian pada Bus 27 Trans?
2. Berapa besar pengaruh langsung harga terhadap keputusan pembelian?
3. Berapa besar pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian?
4. Berapa besar pengaruh langsung keputusan pembelian terhadap kepuasan pelanggan?
5. Berapa besar pengaruh tidak langsung harga terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian?
6. Berapa besar pengaruh tidak langsung terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui harga, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan keputusan pembelian pada Bus 27 Trans
2. Untuk mengetahui besar pengaruh langsung harga terhadap keputusan pembelian?
3. Untuk mengetahui besar pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian

4. Untuk mengetahui besar pengaruh langsung keputusan pembelian terhadap kepuasan pelanggan?
5. Untuk mengetahui besar pengaruh tidak langsung harga terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian?
6. Untuk mengetahui besar pengaruh tidak langsung terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian?

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan kontribusi berupa pengetahuan tambahan yang bermanfaat dalam bidang marketing, khususnya tentang harga, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan keputusan pembelian. Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat menjadi landasan penting untuk penelitian selanjutnya.

2. Aspek Praktis

Dengan ini penulis, berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi PO Bus 27 Trans untuk meningkatkan meningkatkan kualitas pelayanan, harga dan memastikan bahwa bisnis ini terus berkembang menjadi lebih baik kedepannya.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil objek penelitian pelanggan Bus 27 Trans yang pernah menaiki Bus 27 Trans. Periode yang dilakukan penelitian ini membutuhkan waktu pada bulan Oktober 2023 sampai Februari 2024.

1.7 Sistematika Penulisan

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus 27 Trans Melalui Keputusan Pembelian” memiliki sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran objek penelitian, latar belakang masalah penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, waktu dan periode penelitian dan sistematika penulisan pada penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai teori mengenai topik penelitian, penelitian terdahulu, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan realibilitas serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai rutin secara kronologis dan sistematis tentang deskripsi objek pada penelitian analisis data dan pembahasan hasil pengolahan data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai kesimpulan dan saran agar dapat dijadikan pertimbangan kedepannya bagi perusahaan dan saran untuk penelitian berikutnya.