

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1.1.1. Profil Perusahaan

PO Nusantara didirikan oleh Bapak Yonatan Budianto di Kudus pada tahun 1968, yang diawali dengan pengoperasian 2 bus merek Gaz buatan Uni Soviet tahun 1965, yang merupakan bus ex TNI-AL. Pada tahun 1969 ditambah 5 bus merk Ziel buatan tahun 1962, yang merupakan bus ex TNI – AU, dan 1970 mulai dirakit bus dengan bodi dari kayu dengan basis rangka bermerk Thames dari Inggris. Tahun 1975 merupakan tahun diperkenalkannya besi baja untuk bodi bus di Indonesia, sehingga perusahaan mendatangkan bus dengan merk Ford dari Amerika, dengan karoseri bodi besi baja. Ketika perkembangan dunia otomotif mulai menunjukkan geliatnya di Indonesia (Sumber : <http://nu3tara.com/about/1-history.html> diakses tanggal 23 april 2013).

PO Nusantara memperkenalkan kepada konsumennya bus Mercedes Benz dengan mesin depan pada Tahun 1977 (OF Series), dimana seri ini terus dipergunakan hingga tahun 1984, yang kemudian beralih menggunakan Mercedes Benz dengan mesin belakang (OH Series). Selama kurun waktu tersebut, PO Nusantara berkonsentrasi untuk menangani jalur pendek di Jawa Tengah, Semarang – Kudus - Lasem, hingga pada era tahun 1990-an, perusahaan mulai mengembangkan operasinya untuk memulai melayani konsumen pada jalur-jalur yang lebih jauh dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Seiring perkembangan mobilitas penduduk dan juga perkembangan perusahaan, PO Nusantara kini melayani kota – kota besar di Pulau Jawa, seperti Semarang, Jogjakarta, Purwokerto, Tegal, Cirebon, Bandung, Jakarta, Bogor, Surabaya, Malang dan kota - kota lainnya di Pulau Jawa (Sumber : <http://nu3tara.com/about/1-history.html> diakses tanggal 23 april 2013). Logo PO Nusantara dapat dilihat pada Gambar 1.1.

**Gambar 1.1**

**Logo PO Nusantara**



Sumber : <https://twitter.com/ponusantara> diakses tanggal 22 april 2013

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen, PO Nusantara memperkuat jajaran armadanya dengan mendatangkan unit-unit *chassis* yang diimport langsung dari Eropa, seperti Volvo dan Scania. Sedangkan sebagian besar karoserinya menggunakan karoseri Adiputro yang sudah terkenal dalam kualitasnya (Sumber : <http://nu3tara.com/about/7-po-nusantara.html> diakses pada tanggal 23 April 2013).

PO Nusantara adalah salah satu perusahaan transportasi di Indonesia yang sudah banyak mengoperasikan bus dengan merk Scania, sehingga mendapatkan pengakuan khusus dari perusahaan tersebut di Swedia. Disamping Scania PO

Nusantara juga menggunakan merk Mercedes Benz, Hino, dan Volvo untuk melayani para pelanggannya (Sumber : <http://nu3tara.com/about/7-po-nusantara.html> diakses pada tanggal 23 April 2013) dapat dilihat pada Gambar 1.2.

Gambar 1.2

### Bus Nusantara dari Tahun ke Tahun



Sumber: [www.facebook.com/nu3tara](http://www.facebook.com/nu3tara) diakses tanggal 22 april 2013

PO Nusantara juga menerapkan teknologi yang canggih untuk menunjang kenyamanan dan keamanan para pelanggannya, seperti pemanfaatan teknologi Radio Komunikasi Dua Arah (*Two Way Radio Transmission*) dan *Global Positioning System* (GPS) untuk memberikan informasi yang akurat tentang posisi armada yang sedang beroperasi. PO Nusantara juga menggunakan ban tubless merk Bridgestone dan Michelin yang mana membuat rasa aman dan nyaman dalam perjalanan (Sumber : <http://nu3tara.com/about/7-po-nusantara.html> diakses pada tanggal 23 April 2013).

Sebagai kepedulian PO Nusantara untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan rasa aman bagi para pelanggan, PO Nusantara juga mengasuransikan para pelanggan yang menggunakan jasa PO Nusantara dan juga armada-armada PO Nusantara kepada perusahaan penyedia jasa layanan asuransi baik nasional maupun internasional. Disamping terpercaya untuk pelayanan penumpang pada jalur reguler. PO.Nusantara juga dipercaya oleh masyarakat yang mengutamakan kenyamanan dan keamanan untuk mengadakan perjalanan wisata (Sumber : <http://nu3tara.com/about/7-po-nusantara.html> diakses pada tanggal 23 April 2013).

Kini dengan armada - armada yang dimiliki dan didukung oleh sumber daya manusia yang berkompeten dan teknologi canggih yang dimiliki, PO.Nusantara terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pengguna transportasi di Indonesia (Sumber : <http://nu3tara.com/about/7-po-nusantara.html> diakses pada tanggal 23 April 2013).

#### 1.1.2. Visi dan Misi perusahaan

##### a. Visi

*Our vision is to be one of the most trusted and reliable service in traveling*

b. Misi

*We strive to be the leading of traveling service and aim to gain the satisfaction of our customer providing a wide range of facilities to suit travel requirements.*

Sumber : <http://nu3tara.com/about/2-visi-dan-misi.html> diakses pada tanggal 23April2013

## 1.2. Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan perkembangan ekonomi yang sangat pesat, membuat begitu banyak aktivitas yang harus dilakukan manusia guna mendukung perkembangan ekonomi. Aktivitas manusia tidak hanya berada di suatu tempat saja, maka dari itu, diperlukannya sarana transportasi agar mempermudah dan memperlancar perpindahan dari satu tempat ke tempat lain. Banyaknya orang yang mencari nafkah atau pekerjaan, maupun belajar bahkan berlibur di suatu daerah atau ke kota seperti Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, dan lain – lain, merupakan salah satu sebab diperlukannya transportasi antar provinsi yang merupakan faktor sangat penting.

Moda transportasi umum yang digunakan di Indonesia jenisnya beragam antara lain: pesawat terbang, kereta api, kapal laut, bus dan lain-lain . PO Nusantara merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang transportasi darat dengan jasa bus. Selain PO Nusantara, perusahaan sejenis yang memiliki rute perjalanan yang sama (<http://kaskus.co.id> diakses pada tanggal 19 agustus 2014)dan fasilitas pelayanan kurang lebih hampir sama antara lain:

1. PO Pahala Kencana
2. PO Kramat Djati
3. PO Bandung Express
4. PO Shantika, dll.

PO Nusantara melayani kebutuhan transportasi yang berkualitas salah satunya rute perjalanannya adalah Bandung – Kudus PP. Adapun jenis kelas yang disediakan oleh PO Nusantara dalam melayani rute Bandung – Kudus PP disajikan dalam Tabel 1.1.

**Tabel 1.1**

**Jenis Kelas dan Spesifikasi Bus Nusantara Rute Bandung – Kudus PP**

| <b>JENIS KELAS</b> | <b>KOTA TUJUAN</b> | <b>WAKTU BEARNGKAT</b> | <b>HARGA TIKET</b> | <b>FASILITAS</b>                             |
|--------------------|--------------------|------------------------|--------------------|--|
| PATAS AC           | Kudus              | 06.00                  | Rp 85000*          | Seat 2-2, Rec seat, AC, TV,VCD – DVD, Toilet |

| Bulan            | Jumlah Penumpang Kelas |              |
|------------------|------------------------|--------------|
|                  | Super Eksekutif        | Eksekutif    |
| <b>Januari</b>   | 576                    | 1570         |
| <b>Februari</b>  | 549                    | 1400         |
| <b>Maret</b>     | 577                    | 1482         |
| <b>April</b>     | 564                    | 1478         |
| <b>Mei</b>       | 584                    | 1439         |
| <b>Juni</b>      | 561                    | 1384         |
| <b>Juli</b>      | 589                    | 1527         |
| <b>Agustus</b>   | 589                    | 2390         |
| <b>September</b> | 561                    | 1355         |
| <b>Oktober</b>   | 579                    | 1716         |
| <b>November</b>  | 560                    | 1655         |
| <b>Desember</b>  | 583                    | 1590         |
| <b>Total</b>     | <b>6872</b>            | <b>18986</b> |

|                    |       |       |                |   |
|--------------------|-------|-------|----------------|---|
| EKSEKUTIF          | Kudus | 18.30 | Rp<br>105.000* | Seat 2-2, Rec seat AC,<br>TV, VCD – DVD, GPS,<br>1x makan prasmanan,<br>Toilet      |
| SUPER<br>EKSEKUTIF | Kudus | 18.30 | Rp<br>165.000* | Seat 2-1, Electric seat<br>AC, TV, VCD – DVD,<br>GPS, 1x makan<br>prasmanan, Toilet |

\* harga sewaktu – waktu bisa berubah

Dari tabel diatas atas menunjukkan bahwa jenis dan spesifikasi bus Nusantara diminati oleh penumpang. berikut daftar jumlah penumpang bus Nusantara Bandung – Kudus PP selama tahun 2012 dapat dilihat pada Tabel 1.2 dan Tabel 1.3.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Penumpang Bus Nusantara Rute Bandung – Kudus Selama Tahun 2012**

Sumber : PO Nusantara (diolah penulis),2013

**Tabel 1.3**

**Jumlah Penumpang Nusantara Rute Kudus – Bandung Selama Tahun 2012**

| Bulan     | Jumlah Penumpang Kelas |              |
|-----------|------------------------|--------------|
|           | Super Eksekutif        | Eksekutif    |
| Januari   | 578                    | 2988         |
| Februari  | 542                    | 2267         |
| Maret     | 581                    | 2593         |
| April     | 566                    | 2502         |
| Mei       | 583                    | 2565         |
| Juni      | 564                    | 2472         |
| Juli      | 575                    | 2458         |
| Agustus   | 580                    | 6053         |
| September | 559                    | 3011         |
| Oktober   | 584                    | 2516         |
| November  | 554                    | 2449         |
| Desember  | 571                    | 2599         |
| Total     | <b>6837</b>            | <b>34473</b> |

Sumber : PO Nisantara (diolah penulis), 2013

Melihat banyaknya perusahaan otobus yang menawarkan jasa transportasi antar kota antar provinsi membuat perusahaan otobus perlu meningkatkan kualitas layanannya guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjaga citra perusahaan (<http://suaramerdeka.com> diakses pada 22 april 2013). Menurut Kotler & Armstrong (2008:16) Kepuasan konsumen tergantung pada persepsi relatif terhadap ekspektasi pembeli. Jika persepsi tidak memenuhi ekspektasi, konsumen kecewa. Jika persepsi sesuai dengan ekpetasi, konsumen puas. Jika persepsi melebihi ekspektasi, konsumen sangat puas.

Namun dalam kenyataannya masih ada saja konsumen yang masih merasa belum puas pada layanan PO Nisantara. Seperti pelayanan yang masih kurang dalam melayani penumpang, armada bis yang bermasalah Maka dari itu PO Nisantara berusaha selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan menanggapi keluhan-keluhan penumpang dengan cepat(<http://facebook.com/nu3tara>diakses pada 19 agustus 2014).

Menurut Sutojo, Siswanto (2004 : 42) ada beberapa jenis citra perusahaan yang ditonjolkan perusahaan besar, menengah, atau kecil yaitu citra eksklusif, citra inovatif,dan citra murah meriah. Dengan adanya persaingan tersebut, kesadaran untuk memberikan kepuasan kepada konsumennya maka PO Nisantara selalu memberikan inovasi – inovasi baru dalam melakukan layanan kepada penumpang (<http://suaramerdeka.com> diakses pada 22 april 2013) mulai dari armada bus baru (<http://haltebus.com> diakses pada 22 april 2013) yang dapat dilihat pada Gambar 1.3.

**GAMBAR 1.3**

**BUS NUSANTARA KELAS SUPER EKSEKUTIF**



Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA TERHADAP CITRA PERUSAHAAN (Studi Kasus PO Nusantara Jurusan Bandung – Kudus PP)”**

### **1.3. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana tanggapan responden terhadap kualitas layanan, kepuasan konsumen, dan citra perusahaan pada PO Nusantara jurusan Bandung – Kudus PP
2. Seberapa besar kualitas layanan mempengaruhi kepuasan konsumen pada PO Nusantara jurusan Bandung – Kudus PP
3. Seberapa besar kepuasan konsumen mempengaruhi citra perusahaan pada PO Nusantara jurusan Bandung – Kudus PP
4. Seberapa besar kualitas layanan mempengaruhi kepuasan konsumen dan dampaknya terhadap citra perusahaan pada PO Nusantara jurusan Bandung – Kudus PP

### **1.4. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap kualitas layanan, kepuasan konsumen, dan citra perusahaan pada PO Nusantara jurusan Bandung – Kudus PP
2. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan mempengaruhi kepuasan konsumen pada PO Nusantara jurusan Bandung – Kudus PP
3. Untuk mengetahui kepuasan konsumen mempengaruhi citra perusahaan pada PO Nusantara jurusan Bandung – Kudus PP
5. Untuk mengetahui kualitas layanan mempengaruhi kepuasan konsumen dan dampaknya terhadap citra perusahaan pada PO Nusantara jurusan Bandung – Kudus PP

### **1.5. Kegunaan Penelitian**

#### **1.5.1. Aspek Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas salah satu kajian ilmu pemasaran yakni kualitas layanan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen dan dampaknya terhadap citra perusahaan.

#### **1.5.2. Aspek Praktis**

Penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi PO Nusantara dalam menggunakan kualitas layanan sebagai upaya meningkatkan kepuasan serta dampaknya terhadap citra perusahaan.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian serta sistematikan penulisan

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Bab ini berisikan kajian kepustakaan yang mencakup tinjauan pustaka penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan mengenai jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan hasil penelitian serta pembahasan yang diuraikan secara kronologis dan sistematis.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran