

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah Indonesia saat ini memperhatikan dan sedang merancang untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakatnya, salah satu kunci keberhasilan dalam mencapai kesejahteraan masyarakat yaitu tersediaya sarana dan prasarana. Khususnya sarana dan prasarana dalam bidang transportasi. Transportasi merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan sehari-hari, alat transportasi digunakan sebagai penunjang kehidupan sehari hari masyarakat Indonesia. Pengembangan masyarakat Indonesia semakin pesat dari tahun ke tahun membuat pemerintah terus memperbaiki dan meningkatkan sistem penggunaan alat transportasi di Indonesia. Hal tersebut dilakukan agar dapat menunjang aktivitas masyarakat yang diikuti dengan jumlah masyarakat di Indonesia yang semakin meningkat. Peningkatan jumlah masyarakat di Indonesia dari tahun ke tahun merupakan salah satu alasan pemerintah meningkatkan pelayanan transportasi di Indonesia dan mempertimbangkan banyak hal seperti faktor keamanan, kapasitas, efisiensi biaya, dan kenyamanan. Hal-hal tersebut juga menjadi pertimbangan masyarakat dalam memilih jenis transportasi yang dapat memberikan efek aman, memiliki kapasitas yang cukup, nyaman, dan harga terjangkau.

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir dengan kepuasan konsumen serta persepsi positif terhadap kualitas layanan (Tjiptono,2011). Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability* (kehandalan), *responsivness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut sangat penting bagi setiap perusahaan, khususnya perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa (Kotler & Keller, 2009). Kualitas pelayanan yang memadai akan terwujudnya pemikiran atas penilaian dari pengguna pelayanan jasa.

Percieved value atau nilai yang dirasakan merupakan salah satu faktor yang dapat menilai atau sebagai sarana evaluasi pengguna, mengenai kebermanfaatan

dan keuntungan yang diterima sebagai pengguna dengan pengorbanan yang telah diberikan oleh pengguna. Tidak hanya dalam hal kebermanfaatan, tetapi keseimbangan antara harga dan manfaat dari pelayanan jasa. Jika pelayanan jasa tidak relevan dengan biaya yang dikeluarkan, maka penilaian pengguna terhadap kualitas pelayanan jasa pun buruk. Dari hal tersebut, pengguna dapat menilai puas atau tidaknya menggunakan pelayanan jasa.

Kunci utama memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan dengan penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga kompetitif (Tjiptono, 2015). Terwujudnya sikap kepuasan pengguna pelayanan jasa akan terbentuk dengan bagusnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan maka hal tersebut menimbulkan kepuasan pelayanan terhadap jasa. Konsumen yang merasa puas terhadap pelayanan jasa akan menggunakan ulang jasa tersebut. Penggunaan berulang-ulang dan terus-menerus dari pelayanan jasa yang sama akan menunjukkan loyalitas konsumen terhadap pelayanan jasa tersebut.

Loyalitas yaitu suatu kondisi dimana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap suatu pelayanan dan bermaksud meneruskan penggunaannya kembali di masa mendatang serta merekomendasikan kepada mitra. Loyalitas pengguna jasa berawal dari penilaian pengguna terhadap suatu kualitas pelayanan jasa yang diterimanya berdasarkan harapan yang telah terkonsep dalam pemikiran pengguna pelayanan jasa. Maka pengguna pelayanan akan secara berulang-ulang menggunakan pelayanan jasa tersebut karena menilai dari sisi kepuasan yang diperoleh dalam penggunaannya. Namun rasa loyalitas tidak bisa dikatakan hanya memandang faktor kepuasan dari pelayanannya saja, tetapi pengguna dapat merasa loyal hanya karena merasa terpaksa dan tiada pilihan lainnya.

Indonesia memiliki beragam jenis alat transportasi darat, laut, dan udara, contohnya mobil, sepeda motor, kapal, kereta api, pesawat, bus kota dan lainnya. Namun masyarakat Indonesia masih lebih memilih transportasi jalur darat, karena kemudahan akses yang dapat dijadikan sebagai mobilitas semua kalangan dari anak-anak hingga dewasa untuk dijadikan sebagai alat

transportasi antar kota, maupun perusahaan yang melakukan pengiriman barang ke daerah dapatnya memiliki tingkat kelancaran dan efisiensi waktu. Hal ini dapat diwujudkan dengan adanya peningkatan fasilitas atau akses fasilitas yang memadai. Dan salah satunya adalah Kota Surabaya, Surabaya merupakan salah satu kota besar yang memiliki penduduk sekitar 2.896.195 jiwa (Badan Pusat Statistik, 2019). Kenaikan penduduk di Surabaya pada tiap tahunnya akan berdampak pada kenaikan penumpang dalam transportasi umum. Salah satu transportasi umum yang masih banyak diminati oleh masyarakat adalah bus antar Kota Surabaya dan sekitarnya.

Bus kota merupakan salah satu transportasi darat yang dianggap harga terjangkau dan dapat menjangkau daerah pelosok yang masih belum terdapat transportasi darat selain bus. Banyaknya pengguna bus kota yang mendasari adanya prasarana infrastruktur pendukung berupa terminal bus karena apapun jenis transportasi yang digunakan tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak terdapat prasarana yang mendukungnya. Terminal Osowilangun merupakan salah satu terminal bus tipe A terbesar kedua yang dimiliki Kota Surabaya di perbatasan antara Kabupaten Gresik dan Kota Surabaya. Terminal Tambak Osowilangun merupakan tipe A atau memiliki tipe yang luas, dengan luas lahan 50.000 m². Terminal ini melayani jaringan trayek bus antarkota provinsi, bus antarkota dalam provinsi, bus dalam kota, dan angkutan umum.

Saat ini, kenyataannya masih ada permasalahan kualitas yang terjadi dalam pelayanan di Terminal Osowilangun, yaitu kondisi kurang bersihnya lobby ruang tunggu dan toilet, minimnya informasi tentang tarif harga dan rute perjalanan, dan kurang terkondisikan trotoar untuk pejalan kaki menuju jalur keberangkatan. Beberapa permasalahan tersebut harus diselesaikan. Karena terminal bus perlu memiliki standar kualitas pelayanan yang baik dan memadai, agar pengguna transportasi bus dapat nyaman berada di terminal. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna akan semakin tinggi.

Penelitian yang berkaitan dengan analisis kepuasan terhadap pelayanan dilakukan oleh Firmansyah (2015), dengan judul “Kualitas Pelayanan Transportasi Publik” menggunakan statistika deskriptif, diperoleh informasi bahwa dimensi yang perlu diperhatikan yaitu *tangibles*, *responsiveness*, dan *emphaty*. Lalu penelitian selanjutnya oleh A.Sihaloho (2012) dengan judul “Pengaruh *Customer Perceived Value* Terhadap *Word of Mouth* Pelanggan Garuda Indonesia (Studi Kasus di Depok)” dengan menggunakan metode Regresi Sederhana, diperoleh informasi bahwa *Perceived Value* berpengaruh positif terhadap *Word of Mouth*. Kedua sumber tersebut masih perlu adanya tambahan variabel yang lainnya untuk mendukung keakuratan pengaruh tersebut.

SEM (*Structural Equation Modeling*) merupakan teknik statistik yang mempunyai fungsi hampir sama dengan regresi berganda. Namun, SEM menjadi suatu teknik analisis yang lebih kuat karena mempertimbangkan pemodelan interaksi, variabel-variabel bebas yang berkorelasi, dan kesalahan pengukuran. Selain itu, metode SEM juga mampu mengatasi kelemahan dari metode regresi berganda karena SEM mempertimbangkan beberapa variabel bebas laten (*multiple latent independents*) dimana masing-masing diukur dengan beberapa indikator dan satu atau dua variabel terikat laten yang juga masing-masing diukur dengan beberapa indikator (Byrne, 2001).

Metode SEM (*Structural Equation Modeling*) terdapat dua jenis yaitu SEM berbasis varian dan SEM yang berbasis kovarian. SEM berbasis varian hadir untuk mengatasi keterbatasan dari SEM berbasis kovarian (Haryono, 2017). Pada tahun 1950-an, SEM sudah mulai dikemukakan oleh para ahli statistik yang mencari metode untuk membuat model yang dapat menjelaskan hubungan di antara variabel-variabel. Perbedaan utama antara CB-SEM dan PLS adalah CB-SEM model yang dianalisis harus dikembangkan berdasarkan pada teori yang kuat dan bertujuan untuk mengkonfirmasi model dengan data yang diperoleh, sedangkan PLS lebih bertujuan untuk memprediksi sehingga dukungan teori yang kuat tidak begitu menjadi hal terpenting. Kelebihan PLS dibandingkan dengan CB-SEM adalah PLS memiliki tingkat fleksibilitas yang lebih tinggi yang menghubungkan antara data dan teori, serta mampu melakukan analisis jalur

(*path*) dengan variabel laten. Selain itu, PLS merupakan metode yang tidak didasarkan pada banyak asumsi. PLS tidak mengasumsikan data berdistribusi tertentu dan dapat digunakan pada jumlah sampel yang kecil. Metode *Partial Least Square* dapat mengukur hubungan secara langsung antar variabel-variabel laten yang diukur melalui indikator-indikator pertanyaan. Sehingga dapat dikatakan PLS lebih unggul dibandingkan dengan teknik-teknik SEM lainnya.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik menganalisis kualitas pelayanan dan *perceived value* terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna Terminal Osowilangun Surabaya dengan menggunakan metode SEM-PLS.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana mendeskripsikan dari pendapat responden berdasarkan jawaban yang dipilih terkait faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Terminal Osowilangun?
2. Bagaimana pemodelan Kepuasan Pengguna dan Loyalitas Pengguna Terminal Osowilangun berdasarkan metode *Structural Equation Modeling* dengan pendekatan *Partial Least Square*?
3. Bagaimana menganalisis dan menginterpretasi model pengukuran dan struktural mengenai Loyalitas dan Kepuasan Pengguna Terminal Osowilangun ?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan pendapat responden berdasarkan jawaban yang dipilih terkait faktor-faktor yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna Terminal Osowilangun
2. Memodelkan kepuasan dan loyalitas pengguna Terminal Osowilangun berdasarkan metode *Structural Equation Modeling* dengan pendekatan *Partial Least Square*.
3. Menganalisis dan menginterpretasi model pengukuran dan struktural mengenai kepuasan dan loyalitas pengguna Terminal Osowilangun.

1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat diambil dalam melakukan penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis :

Sebagai sarana menambah ilmu dan wawasan penulis serta mampu mengukur penulis atau pengetahuan yang telah dimiliki sekarang terutama dalam metode *SEM-PLS*, menerapkan ilmu statistika dalam dunia praktek sesungguhnya, dan penelitian metode SEM- PLS dapat digunakan sebagai salah satu acuan bagi peneliti lainnya yang ingin mengembangkan topik lebih lanjut.

2. Bagi Pihak Terminal Osowilangun :

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi pengelola terkait kualitas pelayanan di Terminal Osowilangun, lalu dapat dijadikan acuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan di Terminal Osowilangun, dan dapat memperoleh variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna pelayanan Terminal Tambak Osowilangun.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan memiliki batasan yaitu responden yang diteliti penggunaa yang berumur minimal 17 tahun dan pengguna minimal dua kali melakukan perjalanan melalui Terminal Osowilangun.