

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Menghadapi kenaikan pendapatan, pengetahuan teknologi, juga pendidikan, masyarakat juga memanfaatkan jasa, memiliki standar yang lebih tinggi terhadap layanan yang disediakan oleh sektor publik. Hal ini mengakibatkan adanya keinginan dan tuntutan yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan itu.

Menurut pandangan Kotler & Armstrong (2016:324), harga dapat didefinisikan sebagai jumlah uang yang harus diserahkan oleh konsumen demi memperoleh suatu produk bahkan jasa, atau sebagai nilai yang ditukarkan pada konsumen sebagai imbalan atas produk serta jasa yang diterima. Harga ditetapkan dalam suatu perusahaan harus menggambarkan nilai yang disajikan oleh produk atau jasa yang mereka persembahkan. Jika harga terlalu tinggi, konsumen mungkin enggan membeli atau mencari alternatif yang lebih terjangkau. Sebaliknya, jika harga terlalu murah, perusahaan dapat mengabaikan kualitas produk atau jasa yang mereka berikan.

PT Sumatera Star Group Wisata, sebagai contoh, memberikan harga jasa yang terlalu murah sehingga mengabaikan kualitasnya. Meskipun harga yang rendah dapat menarik perhatian konsumen, namun jika kualitas jasa tidak memadai, konsumen mungkin merasa kecewa dan tidak akan kembali lagi atau merekomendasikan kepada orang lain. Dalam jangka panjang, ini dapat merugikan perusahaan dan menyebabkan penurunan reputasi.

Suatu produk memiliki keunggulan yang luar biasa saat dapat memenuhi persyaratan atau standar kualitas yang telah ditentukan. Sebelum konsumen mengambil keputusan dalam membelikan produk itu, kualitas produk menjadi pertimbangan utama yang sangat dipertimbangkan, khususnya jika mereka menginginkan kepuasan yang maksimal. PT. Sumatera Star Group Wisata adalah sebuah perusahaan travel yang beroperasi di Kota Medan dengan menggunakan Inova Ribbon dan Toyota Hiace untuk melayani rute Medan-Pekan Baru via tol. Namun, berdasarkan hasil penelitian, kualitas produk yang ditawarkan oleh PT. Sumatera Star Group Wisata masih belum sesuai dengan keinginan konsumen, yang akan mempengaruhi pertimbangan konsumen dalam memilih layanan dari perusahaan tersebut.

Perusahaan di sektor jasa harus bijak dalam memilih lokasi untuk kegiatan bisnis mereka. Keuntungan-keuntungan beragam dapat diperoleh oleh perusahaan dengan memilih lokasi yang strategis dan nyaman. Sebagai pemilik usaha, salah satu strategi bisnis yang dapat diadopsi adalah memilih lokasi yang berada di daerah yang ramai atau mudah diakses oleh calon pelanggan. Salah satu contoh perusahaan di sektor jasa yang membutuhkan pemilihan lokasi yang tepat adalah restoran. Sebagian besar orang cenderung memilih restoran yang dekat dengan kegiatan mereka. Oleh karena itu, pemilihan lokasi yang tepat dapat meningkatkan potensi pelanggan yang datang. (Tjiptono, 2014:1)

Menurut Yuliana pada tahun 2016, peran lokasi yang dipilih oleh sebuah perusahaan sangat signifikan dalam mencapai keberhasilan. Keputusan dalam memilih lokasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti peluang kemajuan ekonomi dan kestabilan tingkat rivalitas, kondisi politik, juga faktor lainnya. Suatu area yang optimal dapat memberikan kemudahan akses, daya tarik bagi banyak konsumen, serta memiliki potensi untuk merubah pola konsumsi. Selain itu, juga termasuk faktor-faktor seperti posisi geografis, rancangan, dan pengaturan tata letak fasilitas berpengaruh besar terhadap suasana dan tanggapan pelanggan. Pada akhirnya, hal ini dapat berdampak terhadap tingkat kepuasan atau ketidakpuasan konsumen. Ketidakpuasan pelanggan bisa terjadi apabila mereka merasa bahwa kebutuhan, keinginan, atau harapan mereka tidak terpenuhi. PT Sumatera Star Group Wisata, meskipun memiliki lokasi yang kurang strategis, tetap berusaha menghadapi persaingan bisnis dan memberikan perhatian yang tinggi terhadap kepuasan konsumen. Meskipun demikian, perusahaan tetap berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen dan berusaha memenuhi kebutuhan serta harapan mereka, meskipun terdapat keterbatasan dalam hal lokasi.

Kepuasan konsumen terjadi saat kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi sesuai dengan ekspektasi mereka. Ketika konsumen merasa puas dengan pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan suatu bisnis, mereka cenderung lebih mungkin untuk melakukan

pembelian ulang atau menjadi pelanggan setia. Maka dari itu, penting bagi sebuah bisnis untuk mengimplementasikan strategi-strategi yang efektif dalam pemasaran produk atau layanannya untuk menjaga atau meningkatkan jumlah pelanggan. Namun, dalam upaya mencapai tingkat kepuasan yang diinginkan pada konsumen, terdapat sejumlah faktor yang bisa memberi efek pada tingkat kepuasan tersebut. Salah satu masalah yang seringkali menyebabkan ketidakpuasan konsumen adalah ketidaktepatan waktu penjemputan oleh driver, terutama akibat kemacetan lalu lintas.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

### **Masalah yang diidentifikasi dalam penelitian ini:**

1. Tarif jasa pada PT Sumatera Star Group Wisata terlalu murah sehingga mengabaikan kualitas
2. Bagi konsumen, kualitas produk PT Sumatera Star Group Wisata belum benar-benar yang diinginkan konsumen.
3. Lokasi PT Sumatera Star Group Wisata terbilang kurang strategis namun selalu berusaha menghadapi persaingan bisnis yang nantinya dapat mempengaruhi kepuasan konsumen
4. Konsumen merasa kecewa akibat driver waktu penjemputan tidak tepat waktu disebabkan macet

## **1.3. Rumusan Masalah**

Menurut konteks yang telah dikemukakan, Sehingga, inipenelitian difokuskan dalam masalah berikut:

1. Bagaimana relasi antara harga dan tingkat kepuasan konsumen yang menggunakan layanan Travel PT Sumatera Star Group Wisata?
2. Bagaimana pengaruh kualitas produk pada tingkat kepuasan konsumen yang memakai layanan Travel PT Sumatera Star Group Wisata?
3. Apa konsekuensi dari tempat terhadap tingkat kepuasan konsumen yang menggunakan layanan Travel PT Sumatera Star Group Wisata?
4. Bagaimana dampak harga, kualitas, produk, juga lokasi terhadap tingkat kepuasan konsumen yang menggunakan layanan Travel PT Sumatera Star Group Wisata?

## **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan temuan permasalahan sebelumnya, target yang ingin incar dari penelitian ini adalah:

1. Yakni mengidentifikasi pengaruh harga, kualitas produk, juga lokasi pada tingkat kepuasan konsumen yang menggunakan layanan Travel PT Sumatera Star Group Wisata.
2. Dalam rangka menganalisis pengaruh kualitas produk pada tingkat kepuasan konsumen yang menggunakan layanan Travel PT Sumatera Star Group Wisata.
3. Untuk mengevaluasi pengaruh tempat pada tingkat kepuasan konsumen yang menggunakan layanan Travel PT Sumatera Star Group Wisata.
4. Dalam rangka menyelidiki pengaruh harga, kualitas produk, juga lokasi terhadap tingkat kepuasan konsumen yang menggunakan layanan Travel PT Sumatera Star Group Wisata.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

Berikut ialah sejumlah ringkasan manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Dalam penelitian ini, akan dilakukan investigasi terhadap keterkaitan antara harga dan tingkat kepuasan konsumen. Hal ini dilakukan dengan menganalisis respons konsumen terhadap variasi harga produk tertentu dan mengukur tingkat kepuasan yang dinyatakan oleh konsumen. Data ini akan digunakan untuk memperoleh wawasan tentang bagaimana harga mempengaruhi persepsi konsumen terhadap nilai produk dan kepuasan mereka.
  - b. Referensi dari penelitian sebelumnya juga dapat memberikan dasar teoritis atau metodologis yang kuat untuk penelitian lanjutan. Dengan mempelajari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, pihak-pihak terkait dapat memperoleh wawasan baru, mengidentifikasi kekurangan penelitian sebelumnya, dan merancang pendekatan baru untuk mengeksplorasi objek yang sama atau objek lain.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Perusahaan

Diharapkan PT Sumatera Star Group Wisata dapat memperbaiki kepuasan konsumen mereka secara keseluruhan dan mempertahankan pangsa pasar yang kuat dengan memberikan pelayanan yang lebih optimal dan pengalaman yang memuaskan bagi para konsumennya.

**b. Bagi Mahasiswa**

Sebagai penelitian yang berorientasi pada sumber referensi tambahan, penting untuk memastikan bahwa hasil penelitian ini mudah diakses dan tersedia di perpustakaan UNPRI. Anda dapat mempertimbangkan untuk mengunggah laporan penelitian ke repositori digital atau membuat salinan cetak yang tersedia untuk dipinjam di perpustakaan