

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Persaingan dalam dunia bisnis yang semakin maju dan adanya kemudahan akses informasi yang tersedia mendorong perkembangan pada sektor jasa mengalami peningkatan yang pesat. Salah satu sektor jasa yang mengalami perkembangan pesat adalah jasa transportasi. Sarana transportasi merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dan selalu dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan adanya transportasi dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan aktivitas baik dalam aspek sosial, ekonomi, lingkungan, politik, pertahanan dan keamanan.

Pada era globalisasi yang cepat ini masyarakat menginginkan suatu sarana transportasi yang cepat, nyaman dan aman. Persaingan yang semakin cepat, dimana banyak perusahaan yang bergerak di bidang transportasi laut seperti kapal ferry harus mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai salah satu tujuan pokok. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan visi dan misinya, iklan, slogan, maupun *public relations release*.

Kotler dan Keller (2009: 138). mengemukakan bahwa jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Setiap perusahaan akan mengharapkan tercapainya kepuasan yang maksimal dari pelanggannya sehingga dapat menunjang kelancaran kegiatan perusahaan. Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor seperti harga, promosi dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Perusahaan harus dapat memberikan jasa yang mempunyai nilai yang lebih tinggi dengan harga yang lebih murah, promosi yang memikat pelanggan, dan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas dari pesaingnya sehingga dapat memberikan kepuasan yang maksimal kepada pelanggannya.

Limakrisna dan Susilo (2012: 61) mengemukakan bahwa harga merupakan suatu alat pemasaran yang dipergunakan oleh organisasi. Tjiptono (2015: 289) menyatakan bahwa penetapan harga merupakan salah satu keputusan terpenting dalam pemasaran. Penetapan harga secara tepat merupakan faktor penting dalam menentukan kesuksesan perusahaan dalam jangka pendek dan jangka panjang. Dewasa ini persaingan bisnis semakin pesat sehingga diyakini bahwa untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penawaran harga yang kompetitif dengan produk atau jasa yang berkualitas.

Dari sudut pandang konsumen, harga seringkali dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa. Pada tingkat harga tertentu, nilai suatu barang atau jasa akan meningkat seiring dengan meningkatnya manfaat yang dirasakan. Seringkali pula dalam penentuan nilai sebuah barang atau jasa, konsumen membandingkan kemampuan barang atau jasa yang bersangkutan dalam memenuhi kebutuhannya dengan kemampuan barang atau jasa substitusi.

Persaingan yang semakin kompetitif menuntut perusahaan harus mampu memikat pelanggan, seperti melalui kegiatan promosi. Tjiptono (2008: 219) mengemukakan bahwa promosi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu program pemasaran untuk memberikan informasi mengenai adanya suatu produk atau jasa. Dengan adanya promosi tentunya akan lebih menarik perhatian pelanggan untuk mengetahui dan membeli produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan.

Selain dari faktor harga dan promosi, perusahaan harus memperhatikan faktor kualitas pelayanan yang juga akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Wyckof *dalam* Tjiptono (2015: 268) menyatakan bahwa perusahaan yang memberikan pelayanan yang baik akan lebih unggul dibandingkan dengan perusahaan lainnya karena dengan pelayanan yang baik akan memaksimalkan kepuasan pelanggan. Kotler dan Keller (2016: 157) juga menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan.

PT. Batam Bahari Sejahtera merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang transportasi laut yang mengoperasikan kapal ferry Batam Jet. Sebagai salah satu sarana transportasi laut, Ferry Batam Jet menyediakan jalur angkutan laut untuk beberapa wilayah seperti Batam, Tanjung Balai Karimun, Selat Panjang, Bengkalis, Dumai dan Tanjung Samak. Ferry Batam Jet memiliki kantor pusat yang berlokasi di kompleks penguin centre blok Z no. 05, Batam dan memiliki kantor *counter* di Jl. RE. Martadinata, Pelabuhan Domestik Sei Kupang, Batam. Selain

di Batam, Ferry Batam Jet juga memiliki beberapa kantor *counter* di wilayah lain seperti di Selat Panjang, Tanjung Balai Karimun dan Dumai.

Sebagai perusahaan yang menawarkan jasa transportasi laut, Ferry Batam Jet menawarkan harga tiket yang berbeda-beda sesuai dengan lokasi keberangkatan dan lokasi tujuan yang diinginkan. Ferry Batam Jet menyediakan ruangan kelas ekonomi dan ruangan kelas VIP yang bisa dipilih sesuai dengan keinginan pelanggan, ruangan kapal yang *Full AC* dan dilengkapi dengan televisi dan *dvd player* yang bisa dinikmati oleh pelanggannya. Selain itu, Ferry Batam Jet menetapkan tujuan untuk mengutamakan kenyamanan, kepuasan dan keselamatan pelanggannya dengan slogan yang berbunyi “Kami mengutamakan kenyamanan dan kepuasan serta keselamatan anda dalam berlayar bersama kami”.

Ferry Batam Jet sebagai perusahaan jasa juga mengharapkan tercapainya kepuasan yang maksimal dari pelanggannya sehingga apa yang menjadi tujuan Ferry Batam Jet dapat tercapai secara optimal. Namun terlihat nyata bahwa setiap orang akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda, yang selanjutnya akan mempengaruhi tingkat kepuasan total.

**Tabel 1.1 Data Harga Tiket dan Jumlah Pelanggan Ferry Batam Jet Periode Desember 2015**

No.	Tujuan Keberangkatan	Desember 2015								Jumlah Pelanggan
		Tiket Ekonomi				Tiket VIP				
		Harga	Kategori Usia (Tahun)			Harga	Kategori Usia (Tahun)			
			18 – 30	31 – 60	> 61		18 – 30	31 – 60	> 61	
1	Batam - Karimun	80,000	302	175	7	100,000	130	149	4	767
2	Batam – Tg. Samak	100,000	123	48	1	120,000	49	87	1	309
3	Batam – Selat Panjang	120,000	378	135	8	140,000	147	117	5	790
4	Batam – Bengkalis	140,000	244	97	2	150,000	108	110	2	563
5	Batam - Dumai	150,000	120	92	2	170,000	138	93	4	449

Sumber: PT Batam Bahari Sejahtera, 2016

**Tabel 1.2 Data Harga Tiket dan Jumlah Pelanggan Ferry Batam Jet Periode Januari 2016**

No.	Tujuan Keberangkatan	Januari 2016								Jumlah Pelanggan
		Tiket Ekonomi				Tiket VIP				
		Harga	Kategori Usia (Tahun)			Harga	Kategori Usia (Tahun)			
			18 – 30	31 – 60	> 61		18 – 30	31 – 60	> 61	
1	Batam - Karimun	80,000	259	228	2	100,000	73	64	8	632
2	Batam – Tg. Samak	100,000	87	76	1	120,000	25	22	3	212
3	Batam – Selat Panjang	120,000	302	265	2	140,000	85	75	9	738
4	Batam – Bengkalis	140,000	130	114	1	150,000	37	32	4	317
5	Batam - Dumai	150,000	83	74	0	170,000	22	20	1	205

Sumber: PT Batam Bahari Sejahtera, 2016

**Tabel 1.3 Data Harga Tiket dan Jumlah Pelanggan Ferry Batam Jet Periode Februari 2016**

No.	Tujuan Keberangkatan	Februari 2016								Jumlah Pelanggan
		Tiket Ekonomi				Tiket VIP				
		Harga	Kategori Usia (Tahun)			Harga	Kategori Usia (Tahun)			
			18 – 30	31 – 60	> 61		18 – 30	31 – 60	> 61	
1	Batam - Karimun	80,000	414	269	3	100,000	117	76	8	886
2	Batam – Tg. Sama	100,000	138	90	1	120,000	39	26	3	296
3	Batam – Selat Panjang	120,000	483	313	3	140,000	136	89	9	1033
4	Batam – Bengkalis	140,000	207	135	2	150,000	59	38	4	444
5	Batam Dumai	150,000	137	87	0	170,000	37	24	0	288

Sumber: PT Batam Bahari Sejahtera, 2016

**Tabel 1.4 Data Harga Tiket dan Jumlah Pelanggan Ferry Batam Jet Periode Maret 2016**

No.	Tujuan Keberangkatan	Maret 2016								Jumlah Pelanggan
		Tiket Ekonomi				Tiket VIP				
		Harga	Kategori Usia (Tahun)			Harga	Kategori Usia (Tahun)			
			18 – 30	31 – 60	> 61		18 – 30	31 – 60	> 61	
1	Batam - Karimun	90,000	77	43	2	110,000	22	12	6	161
2	Batam – Tg. Sama	110,000	26	15	1	130,000	8	4	2	55
3	Batam – Selat Panjang	130,000	90	51	1	150,000	26	14	6	186
4	Batam – Bengkalis	150,000	39	22	0	170,000	11	6	3	82
5	Batam Dumai	170,000	23	12	0	190,000	5	4	0	47

Sumber: PT Batam Bahari Sejahtera, 2016

**Tabel 1.5 Data Harga Tiket dan Jumlah Pelanggan Ferry Batam Jet Periode April 2016**

No.	Tujuan Keberangkatan	April 2016								Jumlah Pelanggan
		Tiket Ekonomi				Tiket VIP				
		Harga	Kategori Usia (Tahun)			Harga	Kategori Usia (Tahun)			
			18 – 30	31 – 60	> 61		18 – 30	31 – 60	> 61	
1	Batam - Karimun	90,000	171	145	1	110,000	49	41	9	417
2	Batam – Tg. Sama	110,000	57	49	1	130,000	17	14	3	140
3	Batam – Selat Panjang	130,000	200	170	2	150,000	57	48	8	486
4	Batam – Bengkalis	150,000	86	73	2	170,000	25	21	5	209
5	Batam Dumai	170,000	56	46	1	190,000	13	12	4	134

Sumber: PT Batam Bahari Sejahtera, 2016

**Tabel 1.6 Data Harga Tiket dan Jumlah Pelanggan Ferry Batam Jet Periode Mei 2016**

No.	Tujuan Keberangkatan	Mei 2016								Jumlah Pelanggan
		Tiket Ekonomi				Tiket VIP				
		Harga	Kategori Usia (Tahun)			Harga	Kategori Usia (Tahun)			
			18 – 30	31 – 60	> 61		18 – 30	31 – 60	> 61	
1	Batam - Karimun	90,000	125	94	1	110,000	36	27	2	283
2	Batam – Tg. Sama	110,000	42	32	0	130,000	12	9	0	95
3	Batam – Selat Panjang	130,000	145	109	2	150,000	41	31	2	327
4	Batam – Bengkalis	150,000	63	47	0	170,000	18	14	0	142
5	Batam Dumai	90,000	39	29	0	190,000	10	7	0	90

Sumber: PT Batam Bahari Sejahtera, 2016

**Tabel 1.7 Data Harga Tiket dan Jumlah Pelanggan Ferry Batam Jet Periode Juni 2016**

No.	Tujuan Keberangkatan	Juni 2016								Jumlah Pelanggan
		Tiket Ekonomi				Tiket VIP				
		Harga	Kategori Usia (Tahun)			Harga	Kategori Usia (Tahun)			
			18 – 30	31 – 60	> 61		18 – 30	31 – 60	> 61	
1	Batam - Karimun	90,000	172	82	1	110,000	49	22	5	329
2	Batam – Tg. Sama	110,000	58	28	0	130,000	17	8	2	111
3	Batam – Selat Panjang	130,000	201	95	1	150,000	57	26	6	385
4	Batam – Bengkalis	150,000	86	41	0	170,000	25	11	3	165
5	Batam Dumai	90,000	55	25	0	190,000	13	5	0	104

Sumber: PT Batam Bahari Sejahtera, 2016

**Tabel 1.8 Data Harga Tiket dan Jumlah Pelanggan Ferry Batam Jet Periode Juli 2016**

No.	Tujuan Keberangkatan	Juli 2016								Jumlah Pelanggan
		Tiket Ekonomi				Tiket VIP				
		Harga	Kategori Usia (Tahun)			Harga	Kategori Usia (Tahun)			
			18 – 30	31 – 60	> 61		18 – 30	31 – 60	> 61	
1	Batam - Karimun	90,000	422	241	1	110,000	120	68	9	859
2	Batam – Tg. Sama	110,000	141	81	0	130,000	40	23	3	287
3	Batam – Selat Panjang	130,000	493	281	0	150,000	139	80	10	1,003
4	Batam – Bengkalis	150,000	211	121	0	170,000	60	34	5	431
5	Batam Dumai	90,000	139	77	0	190,000	38	21	1	279

Sumber: PT Batam Bahari Sejahtera, 2016

**Tabel 1.9 Data Harga Tiket dan Jumlah Pelanggan Ferry Batam Jet Periode Agustus 2016**

No.	Tujuan Keberangkatan	Agustus 2016								Jumlah Pelanggan
		Tiket Ekonomi				Tiket VIP				
		Harga	Kategori Usia (Tahun)			Harga	Kategori Usia (Tahun)			
			18 – 30	31 – 60	> 61		18 – 30	31 – 60	> 61	
1	Batam - Karimun	90,000	127	51	1	110,000	35	15	3	231
2	Batam – Tg. Sama	110,000	43	17	0	130,000	12	5	1	78
3	Batam – Selat Panjang	130,000	149	59	2	150,000	41	17	2	269
4	Batam – Bengkalis	150,000	64	26	0	170,000	18	8	2	116
5	Batam Dumai	90,000	40	15	0	190,000	10	2	1	71

Sumber: PT Batam Bahari Sejahtera, 2016

**Tabel 1.10 Data Harga Tiket dan Jumlah Pelanggan Ferry Batam Jet Periode September 2016**

No.	Tujuan Keberangkatan	September 2016								Jumlah Pelanggan
		Tiket Ekonomi				Tiket VIP				
		Harga	Kategori Usia (Tahun)			Harga	Kategori Usia (Tahun)			
			18 – 30	31 – 60	> 61		18 – 30	31 – 60	> 61	
1	Batam - Karimun	100,000	89	55	1	120,000	25	16	3	189
2	Batam – Tg. Sama	120,000	30	19	0	140,000	9	6	2	64
3	Batam – Selat Panjang	130,000	103	65	1	150,000	30	18	4	219
4	Batam – Bengkalis	150,000	45	28	0	170,000	13	8	2	96
5	Batam Dumai	170,000	27	16	0	190,000	6	3	1	57

Sumber: PT Batam Bahari Sejahtera, 2016

Dari tabel diatas, bisa diketahui bahwa harga tiket dan jumlah pelanggan Ferry Batam Jet selalu mengalami perubahan, berdasarkan observasi yang telah dilakukan pada Ferry Batam Jet, ditemukan indikasi harga tiket Ferry Batam Jet yang mengungkapkan harga tiket yang sering berubah-ubah, tidak adanya pemberitahuan kenaikan harga tiket, harga tiket untuk pelanggan yang sering berlangganan berbeda dengan pelanggan yang lainnya, dan pembelian tiket dalam jumlah yang banyak juga akan mendapatkan harga diskon sehingga pelanggan merasa kecewa.

Selain indikasi mengenai harga, juga terdapat indikasi promosi yang mengungkapkan Ferry Batam Jet tidak memberikan promosi untuk pembelian *one way*, dan promosi yang diberikan oleh Ferry Batam Jet hanya berlaku untuk hari biasa saja dan tidak untuk musim liburan sehingga pelanggan merasa kecewa dengan kegiatan promosi yang dilakukan oleh Ferry Batam Jet.

Selain faktor harga dan promosi, kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pada Ferry Batam Jet juga ditemukan indikasi kualitas pelayanan yang mengungkapkan bahwa kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Ferry Batam Jet menyebabkan pelanggan kurang puas misalnya karyawan *counter* yang kurang ramah, karyawan kapal yang belum bisa mengatur posisi kursi dengan baik dan pelanggan yang sudah membeli tiket tetapi tidak mendapatkan kursi.

Dari uraian masalah yang ditemukan dengan kepuasan pelanggan adalah kurangnya kepuasan pelanggan pada Ferry Batam Jet karena harga yang berubah-ubah, kurangnya promosi diberikan oleh Ferry Batam Jet dan kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Ferry Batam Jet.

Berdasarkan latar belakang dan penjelasan diatas maka penulis melakukan penelitian pada kapal Ferry Batam Jet dengan judul:

**“PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN FERRY BATAM JET DI KOTA BATAM.”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka mengidentifikasi bahwa masalah yang ditemui pada Ferry Batam Jet sehubungan dengan harga, promosi dan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Harga tiket yang sering berubah-ubah, tidak adanya pemberitahuan kenaikan harga tiket, harga tiket untuk pelanggan yang sering berlangganan berbeda dengan pelanggan yang lainnya, dan pembelian tiket dalam jumlah yang banyak juga akan mendapatkan harga diskon sehingga pelanggan merasa kecewa.
2. Ferry Batam Jet tidak memberikan promosi untuk pembelian one way, dan promosi yang diberikan oleh Ferry Batam Jet hanya berlaku untuk hari biasa saja dan tidak untuk musim liburan sehingga pelanggan merasa kecewa dengan kegiatan promosi yang dilakukan oleh Ferry Batam Jet.
3. Karyawan *counter* yang kurang ramah, karyawan kapal yang belum bisa mengatur posisi kursi dengan baik dan pelanggan yang sudah membeli tiket tetapi tidak mendapatkan kursi sehingga pelanggan merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan karyawan Ferry Batam Jet.
4. Pelanggan merasa kurang puas dengan Ferry Batam Jet.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Dalam penelitian ini, penulis menyadari masih banyak informasi-informasi yang belum dipaparkan, hal ini dikarenakan keterbatasan waktu yang dimiliki oleh penulis dalam melakukan penelitian ini, maka penulis membatasi pokok permasalahan yaitu membahas tentang harga, promosi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan pada Ferry Batam Jet. Penelitian ini hanya dilakukan kepada pelanggan Ferry Batam Jet di Kota Batam dengan kategori usia 18-30 tahun.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Ferry Batam Jet di Kota Batam?
2. Apakah promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Ferry Batam Jet di Kota Batam?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Ferry Batam Jet di Kota Batam?
4. Apakah harga, promosi dan kualitas pelayanan positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Ferry Batam Jet di Kota Batam?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan Ferry Batam Jet di Kota Batam.

2. Untuk menganalisis pengaruh promosi yang positif dan signifikan antara terhadap kepuasan pelanggan Ferry Batam Jet di Kota Batam.
3. Untuk menganalisis pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Ferry Batam Jet di Kota Batam.
4. Untuk menganalisis pengaruh yang positif dan signifikan antara harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Ferry Batam Jet di Kota Batam.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi setiap pembaca.

Adapun manfaat dari penelitian ini dilakukan adalah:

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan bagi penulis dan pembaca khususnya dalam bidang pemasaran.
- b. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber bacaan atau bahan referensi dan dikembangkan untuk penelitian selanjutnya.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat akademik untuk menyelesaikan program studi (S1)

Fakultas Ekonomi di Universitas Putera Batam.

- b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini sebagai kontribusi untuk meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat agar dapat mengetahui pentingnya peranan harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

c. Bagi Ferry Batam Jet

Sebagai bahan masukan dan referensi dalam menyusun strategi pemasaran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.