

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini perkembangan dunia transportasi sangat pesat sehingga membuat para penyedia layanan jasa transportasi berlomba-lomba untuk menyediakan layanan jasa terbaik bagi masyarakat luas guna tercapainya kemudahan dan kepuasan masyarakat sebagai karena transportasi merupakan salah satu faktor yang sangat vital dalam membantu mempermudah mobilitas masyarakat Indonesia. Tersedianya transportasi yang memadai dapat mempermudah kebutuhan masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi, sehingga dalam melakukan aktivitasnya sehari-hari dapat dilakukan dengan efektif, nyaman dan tepat waktu. Maka dari itu, ketersediaan transportasi yang baik, akan mendukung seseorang dalam menjalankan aktivitasnya.

Begitu banyak perusahaan angkutan sejenis yang bermunculan saat ini membuat setiap perusahaan angkutan membuat strategi-strategi yang dapat menarik minat konsumen agar menggunakan jasa transportasi pada perusahaan tersebut. Hal ini lah yang memacu setiap perusahaan otobus untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar memenangkan persaingan usaha di bidang angkutan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan perusahaan dan memberikan kepuasan kepada pengguna jasa.

Untuk meningkatkan pendapatan perusahaan dan meningkatkan kepuasan pengguna jasa, perusahaan harus menerapkan strategi agar dapat lebih

unggul dari perusahaan pesaing yang sejenis dan mendapat pangsa pasar lebih luas yang dimana sebelum itu diperlukan perhitungan dan perencanaan yang matang agar tidak salah mengambil langkah, hal itu lah yang merupakan kunci kemenangan perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan lain salah satunya yaitu dengan promosi. Menurut Aprianto (2016), promosi cara untuk mendidik para pengguna atau konsumen agar mereka lebih efektif dan mengerti dalam memanfaatkan produk/jasa yang ditawarkan. Promosi dilakukan untuk mempermudah melakukan promosi yang bertujuan mengubah citra perusahaan dimata khalayak karena adanya produk atau kegiatan baru. Dengan adanya promosi dapat menginformasikan mengenai produk atau jasa yang ditawarkan dengan tujuan memberikan kepuasan pelanggan dengan tepat.

Selain melakukan promosi, untuk meningkatkan kepuasan konsumen perlu adanya peningkatan dan perbaikan fasilitas yang berupa fasilitas fisik. Dalam Dinar (2018), fasilitas fisik (*physical evidence*) yang memadai, baik dari segi kecanggihan, kebersihan dan lain sebagainya adalah hal yang sangat penting dalam memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Transportasi merupakan salah satu sarana yang membantu kegiatan perekonomian. Karena dalam melakukan aktivitas ekonomi memerlukan adanya transportasi yang digunakan sebagai alat yang menghubungkan satu faktor pelaksana ekonomi terhadap faktor pendukung sebagai jasa pengangkutan. Dalam Yuli (2019), transportasi digunakan dalam membangun suatu daerah, baik di bidang ekonomi, pendidikan, pariwisata maupun sosial dan budaya membutuhkan jasa

transportasi yang cukup memadai. Tanpa transportasi tidak akan diharapkan hasil yang memuaskan dalam usaha pembangunan dan peningkatan suatu daerah.

Ada banyak sektor yang membantu perekonomian daerah Kota Bandung. Sektor transportasi merupakan salah satu sektor yang berperan memberikan kontribusi terhadap perekonomian Kota Bandung. Berikut adalah kontribusi berbagai sektor bagi perekonomian Kota Bandung pada tahun 2018.

Tabel 1.1
PDRB Kota Bandung Atas Dasar Harga Berlaku Menurut Lapangan Usaha (Juta Rupiah) pada Tahun 2018

Kategori	Uraian	PDRB
A	Pertanian, Kehutanan dan Perikanan	286,222.02
B	Pertambangan dan Penggalian	-
C	Industri Pengolahan	46,404,982.69
D	Pengadaan Listrik dan Gas	237,643.91
E	Pengadaan Air, Pengelolaan Sampah, Limbah dan Daur Ulang	448,010.00
F	Konstruksi	21,275,805.33
G	Perdagangan Besar dan Eceran, Reparasi Mobil dan Sepeda Motor	63,777,426.91
H	Transportasi dan Pergudangan	27,395,577.91
I	Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum	11,761,828.92
J	Informasi dan Komunikasi	24,270,353.06
K	Jasa Keuangan dan Asuransi	14,145,708.63
L	Real Estate	2,639,101.52
M,N	Jasa Perusahaan	1,830,372.66
O	Administrasi Pemerintah, Pertahanan dan Jaminan Sosial Wajib	6,426,695.55
P	Jasa Pendidikan	7,964,887.80
Q	Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	2,590,047.51
R,S,T,U	Jasa Lainnya	8,654,962.31

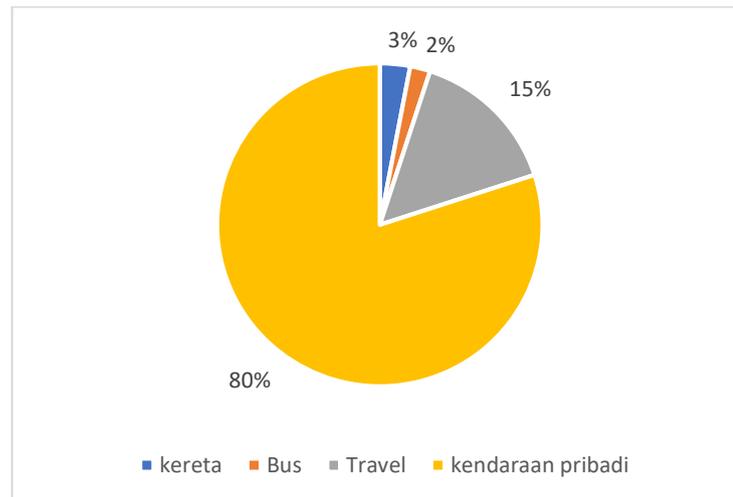
Sumber: Badan Pusat Statistik 2018

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa sektor transportasi dan pergudangan merupakan salah satu penyumbang perekonomian terbesar di Kota Bandung. Urutan pertama yang merupakan penyumbang terbesar perekonomian

Kota Bandung yaitu sektor perdagangan dan otomotif, kemudian sektor industri pengolahan lalu sektor transportasi dan pergudangan.

Mengacu pada Undang – Undang No. 14 tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan PP No. 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan menyebutkan bahwa pengangkutan orang dengan kendaraan umum dilakukan dengan menggunakan mobil bus atau mobil penumpang. UU No 22/2009 menyatakan semua peraturan dalam PP No.41/1993 tentang Angkutan Jalan dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan atau belum diganti dengan yang baru.

Jalur Bandung – Jakarta memang sangat padat, terbukti dengan sering macetnya jalan tol Jakarta - Cikampek pada saat ini. 80 juta kendaraan melewati jalur tol Jakarta – Cikampek pada tahun 2019. Keberadaan Tol Jakarta - Cikampek memudahkan akses transportasi kendaraan pribadi maupun umum seperti bus, travel, maupun mobil. Karena semakin meningkatnya kendaraan yang menggunakan tol Jakarta - Cikampek, menjadikan jalur Jakarta – Cikampek sebagai peluang bisnis. Berikut adalah persentase transportasi yang melewati jalur tol Jakarta – Cikampek:



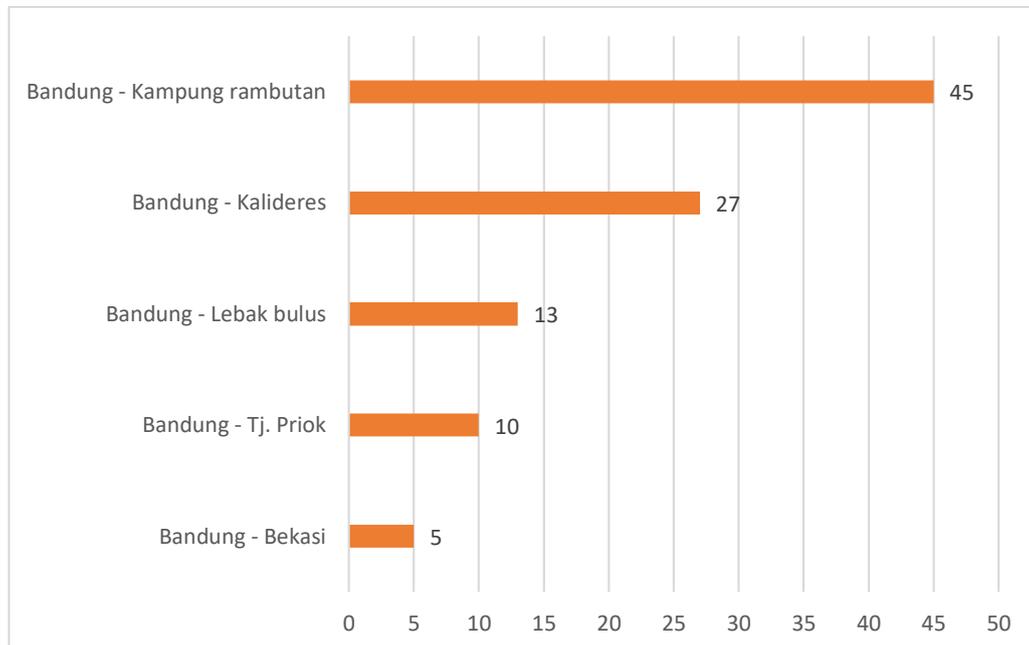
Sumber: Dinas Perhubungan 2019

Gambar 1.1
Transportasi yang Melewati Jalur tol Jakarta – Cikampek tahun 2019

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat dilihat mayoritas masyarakat menggunakan kendaraan pribadi sebagai alat transportasi untuk melakukan mobilitas. Tercatat dalam data yang dihimpun sebanyak 80% memilih menggunakan kendaraan pribadi. Travel mendapat persentase sebesar 15% sementara yang memilih menggunakan Bus mendapatkan persentase terendah yaitu 2%. Dengan presentasi 2%, tidak menjadikan bus kurang peminat, karena bus merupakan salah satu alat transportasi darat yang cukup banyak peminatnya juga. Alasan paling mendasar yang membuat bus digemari adalah kepraktisannya, penumpang bisa turun dimana saja. Selain itu jadwal keberangkatan bus juga cukup banyak. Bandung memiliki dua terminal besar untuk menurunkan dan menaikkan penumpang yaitu terminal Cicaheum dan terminal Leuwi panjang. Terminal Cicaheum melayani rute perjalanan ke arah timur, yaitu Jawa Barat bagian timur, Jawa Tengah, Yogyakarta. Terminal Leuwi Panjang melayani rute ke arah barat,

seperti Jakarta, dan Banten. Berikut adalah rute bus yang mendominasi jalur Jakarta

– Cikampek:



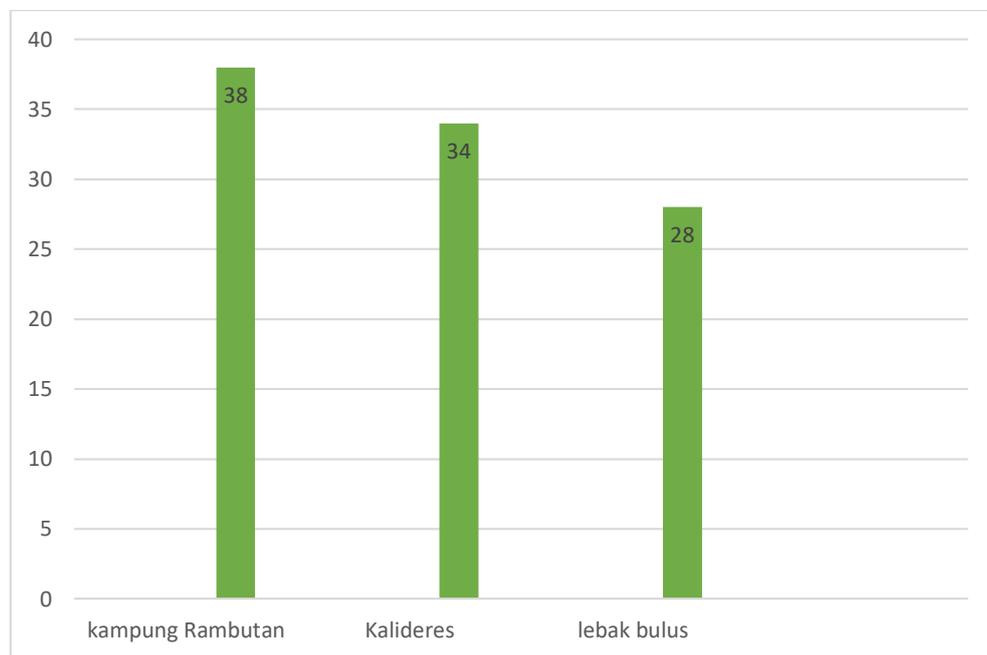
Sumber: Dinas Perhubungan 2019

Gambar 1.2
Rute Bus yang Mendominasi Jalur Jakarta – Cikampek (dalam Persen)

Berdasarkan gambar 1.2 tersebut rute yang mendominasi jalur tol Jakarta – Cikampek dengan persentase 45% adalah rute Bandung – Jakarta (Kampung rambutan) mengingat mayoritas bus antar kota dalam provinsi yang memiliki rute akhir Jakarta selalu menuju terminal ini sebagai titik akhir penurunan penumpang. Kemudian dengan persentase 27% yaitu rute Bandung – Jakarta (Kalideres), selanjutnya dengan persentase 13% yaitu rute Bandung – Jakarta (Lebak bulus), kemudian rute Bandung – Jakarta (Priok) mendapat persentase 10% sementara rute Bandung – Bekasi mendapat persentase terendah yaitu sebesar 5%.

Bus primajasa yang melayani rute Bandung – Jakarta memiliki empat tujuan yaitu Kampung rambutan, Lebak bulus, Kalideres, dan Tanjung Priok .

Berikut adalah tujuan yang mendominasi:



Sumber: Dinas Perhubungan 2019

Gambar 1.3
Rute Bandung – Jakarta yang Mendominasi

Berdasarkan gambar 1.3 rute Bandung – Jakarta yang mendominasi adalah Bandung – Kampung rambutan dengan persentase 38%, kemudian rute Bandung – Kalideres menempati urutan kedua dengan persentase 34%, sementara rute Bandung – Lebak bulus berada di urutan terakhir dengan persentase 28 %. Dengan padatnya rute Bandung – Jakarta akan membuat persaingan di rute ini semakin ketat ditambah dengan beberapa moda transportasi selain bus salah satunya adalah travel yang juga melayani rute Bandung – Jakarta.

Berikut daftar tarif beberapa perusahaan Bus rute Bandung – Jakarta di Kota Bandung yang digunakan oleh masyarakat Bandung:

Tabel 1.2
Travel dan Jasa Angkutan Transportasi Rute Bandung – Jakarta

Nama Angkutan Transportasi Rute Bandung – Jakarta	Tarif
Bima Suci	Rp. 90.000
Harum Prima	Rp. 80.000
Arimbi	Rp. 75.000
MGI	Rp. 70.000
Primajasa	Rp. 68.000

Sumber: Berbagai sumber transportasi rute Bandung – Jakarta.

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan beberapa sarana transportasi dari Bandung menuju Jakarta dan sebaliknya, jika dibandingkan dengan harga maka bus primajasa berada pada urutan ke lima dengan tarif Rp.68.000. sedangkan pesaing dari primajasa sendiri yaitu Bima Suci dengan harga Rp.90.000, Harum Prima dengan harga Rp.80.000, Arimbi dengan harga Rp.75.000, kemudian MGI dengan harga Rp.70.000 .

Bus Primajasa merupakan salah satu angkutan transportasi umum yang melayani rute Bandung – Jakarta yang memiliki dua kelas yaitu AC *Excecutive* dan Ekonomi. Perbedaan antara bus primajasa kelas AC *Excecutive* dan ekonomi terletak pada fasilitas yang diberikan seperti pada kelas AC *Excecutive* dilengkapi dengan *Air Conditioner*, ruangan khusus merokok, televisi, kursi yang lebih nyaman dengan konfigurasi 2-2 serta jarak antar kursi cukup luas. Sedangkan pada kelas ekonomi ini dilengkapi dengan *Air conditioner* sedangkan untuk konfigurasi kursi 2-3 dengan jarak antar kursi kurang luas.

Berikut adalah perbandingan harga tiket Bus Primajasa Rute Bandung – Jakarta kelas *Executive* dan Ekonomi:

Tabel 1.3
Harga tiket bus rute Bandung – Jakarta

Kelas Bus	Waktu Keberangkatan	Tarif
<i>Executive</i>	05.00 – 21.00	Rp.68.000

Sumber: PT. Primajasa Perdanaraya Utama

Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukkan bahwa harga tiket tersebut calon penumpang dapat memilih seperti apa bus yang akan mereka tumpangi dengan pelayanan yang tersedia dan kenyamanan yang dimiliki disetiap armada bus itu sendiri.

PT. Primajasa Perdanaraya Utama menyediakan layanan jasa yang beroperasi setiap harinya sekitar enam kali. Jasa ini diharapkan mampu memberikan kenyamanan dan efisiensi waktu tempuh yang lebih singkat, terutama bagi calon konsumen pengguna jasa angkutan darat yang tinggal di kota besar seperti Bandung.

Namun dalam penyampaian jasa Bus *Executive* Primajasa Rute Bandung – Jakarta PT. Primajasa berkenaan dengan kepuasan konsumen. Penulis menemukan fenomena yang terjadi, hal tersebut bisa dilihat adanya fluktuasi jumlah penumpang selama kurun waktu satu tahun terakhir dari bulan Januari 2019 sampai Desember 2019.

Tabel 1.4
Jumlah Penumpang Bus Primajasa kelas Excecutive Rute Bandung –
Jakarta Periode Bulan Januari 2019 – Desember 2019

Bulan	Jumlah Penumpang	Kenaikan dan Penurunan Jumlah Penumpang (dalam Persen)
Januari	28.426	-
Februari	18.496	- 35 %
Maret	32.819	77.4 %
April	39.076	19 %
Mei	41.015	4.9 %
Juni	50.856	24 %
Juli	41.304	- 18.8 %
Agustus	37.977	- 8%
September	44.508	17%
Oktober	40.652	-8.7 %
November	36.451	-10.3 %
Desember	51.780	42 %

Sumber: PT. Primajasa Perdanaraya Utama

Berdasarkan Tabel 1.4 menunjukkan bahwa penumpang Bus Primajasa fluktuatif, sehingga jumlah penumpang tidak stabil. Pengguna jasa Bus Primajasa Rute Bandung – Jakarta lebih dari 20.000 penumpang perbulannya, tetapi selalu ada kenaikan dan penurunan penumpang setiap bulannya. Dapat dilihat pada tabel 1.6 diatas, penumpang Bus Primajasa sebanyak 28.426 penumpang pada bulan Januari, kemudian mengalami penurunan pada bulan Februari sehingga hanya sebanyak 18.496 penumpang saja pada bulan Februari. Pada bulan Maret, April dan Mei jumlah penumpang mengalami kenaikan dengan jumlah masing – masing 32.819 pada bulan Maret, 39.076 pada bulan April, dan 41.015 pada bulan Mei. Kemudian pada bulan – bulan selanjutnya yaitu bulan Juni mengalami kenaikan sebanyak 50.856 penumpang karena pada bulan Juni bertepatan dengan hari raya Idul Fitri, sampai dengan bulan November jumlah penumpang Bus Primajasa Rute Bandung – Jakarta mengalami kenaikan dan penurunan, sampai di bulan Desember

jumlah penumpang mencapai 51.780 jumlah tersebut merupakan jumlah tertinggi selama tahun 2019 disebabkan karena akhir tahun dan masyarakat merayakan liburan Natal dan tahun baru.

Berdasarkan hasil survey kepada pegawai Primajasa, dalam proses penjualan tiket ini, bus tidak selalu mendapatkan penumpang penuh sesuai kapasitas yang ada dalam armada bus tersebut disebabkan oleh faktor-faktor lain, yaitu banyaknya jasa travel jurusan Bandung – Jakarta dan banyaknya pesaing dari armada bus yang lain hanya waktu tertentu saja bus terisi penuh diantaranya pada hari liburan, pada akhir pekan karena mayoritas penumpang banyak sebagai pekerja, mahasiswa dan lain lain.

Namun dalam hasil survey kepada calon penumpang, mereka menyatakan bahwa jasa yang ditawarkan oleh pihak armada bus kurang memuaskan. Keadaan ini tidak sesuai dengan harapan perusahaan armada bus tersebut, karena masih besar keluhan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bus Primajasa. Perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima konsumen dapat menjadi ukuran bagi perusahaan mengenai jasa yang berkualitas. Kepuasan menjadi salah satu masalah yang dihadapi oleh Primajasa.

Berikut adalah hasil penelitian pendahuluan terkait penurunan jumlah penumpang Bus Executive primajasa rute Bandung – Jakarta.

Tabel 1.5
Hasil Pra Survey Pada Penumpang Bus Primajasa Rute Bandung-Jakarta

No.	Keterangan	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Rata-Rata	Kriteria
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Kepuasan Penumpang	Layanan yang didapat sebanding dengan harga yang dibayarkan	3	17	6	4	2	3,47	Cukup Baik
2	Loyalitas Penumpang	Pengalaman pribadi membuat anda menggunakan kembali bus Primajasa	1	24	6	1	-	3,78	Baik
3	Kepercayaan	Percaya dalam menggunakan bus Primajasa	6	17	5	2	-	3,65	Baik

Sumber: Hasil kuesioner penelitian pendahuluan

Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan pada pernyataan tentang kepuasan penumpang mengenai layanan yang diberikan oleh perusahaan bus Primajasa memiliki nilai rata-rata 3,47 yang dapat dinyatakan bahwa konsumen merespon cukup baik sedangkan jawaban dari pernyataan lain baik. Selain itu jawaban responden yang diberikan mengenai loyalitas penumpang tentang pengalaman menaiki bus Primajasa memiliki nilai rata rata 3,78 yang dapat

dinyatakan bahwa konsumen merespon baik terhadap pernyataan tentang loyalitas penumpang.

Hasil Pra Survey Pada Penumpang Bus Primajasa Rute Bandung-Jakarta

No.	Keterangan	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Rata-Rata	Kriteria
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	<i>Product</i>	Fasilitas bus Primajasa yang ditawarkan sudah lengkap	1	18	12	1		3,59	Baik
		Pelayanan para pegawai bus Primajasa sangat memuaskan	5	14	11	2		3,68	Baik
2	<i>Price</i>	Tarif bus Prima lebih murah dari transportasi lainnya di jalur Bandung-Jakarta	2	23	5		2	3,72	Baik
		Tarif bus Primajasa yang ditawarkan terjangkau	4	24	4			4	Sangat Baik
3	<i>Place</i>	Terminal bus Primajasa	4	23	5			3,65	Baik

No.	Keterangan	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Rata-Rata	Kriteria
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
		mudah dijangkau oleh penumpang							
		Nyaman saat berada di pool bus Primajasa	2	18	11	1		3,65	Baik
4	<i>Promotion</i>	Sering melihat iklan promosi bus primajasa		12	15	3	2	3,15	Cukup Baik
		Promosi yang diberikan sudah sesuai dengan yang sebenarnya		17	12	3		3,43	Cukup Baik
5	<i>People</i>	Pegawai cepat dalam melayani keluhan konsumen		22	8	1	1	3,59	Baik
		Pegawai bus primajasa melayani dengan ramah,sopan dan murah senyum	2	23	7			3,84	Baik

No.	Keterangan	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Rata-Rata	Kriteria
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
6	<i>Physical Evidence</i>	Interior Bus primajasa bersih dan rapi	2	15	10	5		3,44	Cukup Baik
		Fasilitas di dalam bus primajasa sudah lengkap	1	14	14	1	2	3,34	Cukup Baik
7	<i>Process</i>	Bus primajasa berangkat dan tiba dengan tepat waktu	7	14	9	2		3,81	Baik
		Mudah dalam pemesanan tiket	2	25	4	1		3,87	Baik

Sumber: Hasil kuesioner penelitian pendahuluan.

Pada Tabel 1.5 hasil penelitian pendahuluan bahwa terdapat beberapa masalah pada Bus Primajasa Rute Bandung – Jakarta . Hasil penelitian pendahuluan mengungkapkan adanya beberapa masalah yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada Bus *Executive* Primajasa Rute Bandung – Jakarta yaitu dari sisi promosi dan *physical evidence*.

Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan pada pernyataan tentang Promotion mengenai promosi yang dilakukan oleh perusahaan bus primajasa memiliki rata-rata 3,15 yang dapat dinyatakan bahwa konsumen merespon cukup baik sedangkan jawaban dari pernyataan lain baik. Selain itu jawaban responden yang diberikan mengenai apakah promosi yang diberikan sudah sesuai memiliki

nilai rata-rata 3,43 yang dapat dinyatakan bahwa konsumen merespon cukup baik sedangkan jawaban dari pernyataan lain baik.

Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan pada pernyataan tentang *physical evidence* mengenai kondisi interior bus Primajasa bersih dan rapi memiliki rata-rata 3,44 yang dapat dinyatakan bahwa konsumen merespon cukup baik. Selain itu jawaban responden mengenai fasilitas yang terdapat di dalam bus primajasa dalam keadaan baik memiliki rata-rata 3,34 dinyatakan bahwa konsumen merespon cukup baik sedangkan jawaban dari pernyataan lain baik.

Berdasarkan tabel hasil penelitian pendahuluan dapat mengindikasikan bahwa promosi yang dilakukan oleh PT. Primajasa Perdanaraya Utama belum optimal dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan penumpang. Kepuasan penumpang merupakan aspek utama yang harus dipenuhi oleh pihak PT. Primajasa Perdanaraya Utama, dengan terciptanya kepuasan penumpang maka permintaan terhadap tiket bus pun akan meningkat. Salah satu hal yang menjadi penyebab terjadinya kepuasan konsumen adalah dari promosi dan *physical evidence* yang diberikan. *Physical Evidence* yang diberikan harus bisa memuaskan konsumen. Konsumen bisa puas terhadap suatu layanan jasa apabila mempunyai harapannya bisa terpenuhi. Tentu Konsumen juga akan membandingkan apa yang didapat disebuah perusahaan dengan perusahaan lainnya.

Permasalahan yang timbul adalah apakah para pengguna bus Primajasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bus Primajasa sehingga menumbuhkan kepercayaan dari konsumen terhadap bus Primajasa sebagai alat transportasi umum yang memadai. Menurut Richard L. Oliver dalam Tjiptono &

Diana (2015:23), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Seorang pelanggan puas atau tidak, sangat tergantung pada kinerja produk (*Perceived Performance*) dibandingkan ekspektasi pelanggan bersangkutan dan apakah sang pelanggan menginterpretasikan adanya deviasi atau gap di antara kinerja dan ekspektasi tersebut. Apabila kinerja lebih rendah di bandingkan ekspektasi, maka pelanggan bersangkutan akan merasa tidak puas. Apabila kinerja sama dengan ekspektasi, maka ia akan puas. Sedangkan jika kinerja melampaui ekspektasi, maka pelanggan itu akan merasa sangat puas atau bahkan bahagia (*Delighted*).

Banyaknya pesaing baik sesama bus maupun transportasi lainnya yang menawarkan berbagai fasilitas yang begitu menarik perhatian para pengguna transportasi umum, karena fasilitas yang merupakan bukti fisik (*physical evidence*) merupakan hal yang penting dalam tercapainya kepuasan konsumen. Menurut Ary Setyaningrum, dkk (2015:304) menjelaskan bahwa bukti secara fisik (*physical evidence*) merupakan aspek penting dari jasa, sebab sebagian produk jasa konsumen perlu hadir secara fisik dalam lingkungan jasa. Kualitas lingkungan jasa yang baik secara langsung mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap jasa yang diterima. Dalam memenuhi kepuasan konsumen selain memperhatikan *physical evidence* perlu juga memperhatikan promosi karena agar layanan yang diberikan dan jasa yang tersedia dapat tersampaikan dengan tepat. Menurut Kotler dan Keller (2016:47) promosi merupakan aktivitas yang mengkomunikasikan keunggulan produk dan membujuk pelanggan sasaran untuk membelinya.

Berdasarkan uraian dan latar belakang diatas, maka penulis ingin mengetahui lebih jauh dan tertarik untuk melakukan penelitian tentang: **“Pengaruh Bauran Promosi dan *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Bus *Executive* Primajasa Rute Bandung – Jakarta”**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti mengamati berbagai fenomena yang terjadi di PT Primajasa Perdanaraya Utama. Dalam fenomena tersebut terdapat berbagai masalah yang dapat diidentifikasi dan di rumuskan oleh penulis.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis mengidentifikasikan beberapa masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Persaingan yang semakin ketat.
2. Promosi yang dilakukan kurang optimal.
3. Promosi yang diberikan tidak sesuai dengan yang ditawarkan.
4. Kondisi interior bus *executive* primajasa rute Bandung – Jakarta kurang rapih dan bersih.
5. Fasilitas yang terdapat di dalam bus *executive* primajasa rute Bandung – Jakarta kurang lengkap.
6. Pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harga yang ditawarkan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, penulis dapat merumuskan beberapa masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Tanggapan Penumpang Tentang Promosi pada Bus *Executive* Primajasa Rute Bandung – Jakarta.
2. Bagaimana Tanggapan Penumpang Tentang *Physical Evidence* pada Bus *Executive* Primajasa Rute Bandung – Jakarta.
3. Bagaimana Tanggapan Penumpang Tentang Kepuasan menggunakan Bus *Executive* Primajasa Rute Bandung – Jakarta.
4. Seberapa Besar Pengaruh Promosi dan *Physical Evidence* terhadap Kepuasan konsumen Bus *Executive* Primajasa Rute Bandung – Jakarta.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Tanggapan Penumpang Tentang Promosi pada Bus *Executive* Primajasa Rute Bandung – Jakarta.
2. Tanggapan Penumpang Tentang *Physical Evidence* pada Bus *Executive* Primajasa Rute Bandung – Jakarta.
3. Tanggapan Penumpang Tentang Kepuasan menggunakan Bus *Executive* Primajasa Rute Bandung – Jakarta.

4. Besarnya Pengaruh Promosi dan *Physical Evidence* terhadap Kepuasan konsumen Bus *Executive* Primajasa Rute Bandung – Jakarta baik secara simultan maupun parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini terbagi kedalam dua kegunaan yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat memperkaya teori-teori mengenai bauran Promosi, *Physical Evidence* dan kepuasan konsumen.
2. Dapat memperkaya konsep atau teori yang menunjang perkembangan ilmu pengetahuan bidang kajian manajemen pemasaran.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis
 - a. Untuk lebih memahami tingkat kepuasan penumpang berdasarkan Bauran Promosi dan *Physical Evidence* yang ditetapkan oleh PT. Bus Primajasa Perdanaraya Utama.
 - b. Untuk memahami dan menganalisis Bauran Promosi yang ditawarkan kepada penumpang agar penumpang merasa puas.

- c. Untuk memahami dan menganalisis hubungan antara Bauran Promosi dan *Physical Evidence* agar terciptanya kepuasan penumpang.
 - d. Untuk memahami dan menganalisis harapan yang timbul dari penumpang untuk merealisasikan kinerja yang sesuai dengan harapan.
2. Bagi perusahaan
- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam memenuhi harapan penumpang.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dalam menangani masalah yang dihadapi berkaitan dengan tingkat kepuasan penumpang.