

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Setiap insan untuk dapat berhubungan secara sosial dengan antar individu dapat dilakukan banyak macam cara yaitu antara lain dengan cara seperti fisik yang saling ketemu, oleh sebab itulah dipergunakan alat transportasi yang mempunyai berbagai macam jenisnya yaitu antara lain transportasi melalui laut dengan menggunakan kapal laut. Terminal Jamrud Pelabuhan Tanjung Perak yang terletak di Surabaya dimana menjadi salah satu tempat (pelabuhan) terbesar Negara Indonesia bukan hanya menjadi lalu lintas bagi para angkutan barang (*cargo*) tetapi juga bagi manusia yang ingin melakukan bepergian dengan menggunakan kapal laut, tentu hal ini memberikan pelayanan yang terbaik bagi penumpang kapal laut serta menjaga keselamatan maupun bagi kesehatan para penumpang selama masa perjalanan. Perjalanan menggunakan kapal laut merupakan perjalanan yang relatif lebih murah dari perjalanan menggunakan pesawat terbang sehingga kapal laut merupakan salah satu pilihan orang dalam melakukan bepergian ke suatu tempat. Terminal Jamrud Pelabuhan Tanjung Perak yang terletak di Kota Surabaya ini melayani pelayaran untuk penumpang dengan rute Surabaya dan dari Banjarmasin serta Surabaya dan dari Makassar. Terminal Jamrud Pelabuhan Tanjung Perak yang terletak di Surabaya ini yakni menjadi pelabuhan yang paling sibuk di wilayah Indonesia dengan urutan yang sebelumnya adalah Pelabuhan Tanjung Priok, karena Terminal Jamrud Pelabuhan Tanjung Perak di Surabaya juga

melayani seluruh kota-kota di Indonesia Bagian Timur sehingga merupakan penghubung dari Kota Surabaya dengan berbagai kota di seluruh wilayah Indonesia bahkan di dunia.

Salah satu cara bagi perusahaan (produsen) merupakan promosi untuk menawarkan produk-produknya pada masyarakat yang dilakukan melalui komunikasi terhadap masyarakat. Bagi masyarakat, promosi merupakan suatu tambahan informasi tentang suatu produk yang ditawarkan perusahaan (produsen), sehingga apabila pada suatu saat seseorang membutuhkan produk tersebut maka akan mengingat produk yang pernah ditawarkan. Menurut Oentoro (2019:173), "Promosi pada intinya adalah seni dalam melakukan rayuan pada pelanggan serta calon pembeli agar dapat membeli banyak lagi produk-produk perusahaan, sedangkan promosi mempunyai peran yang dilakukan untuk melakukan komunikasi serta dapat mempengaruhi pelanggan agar menerima produk yang dihasilkan oleh perusahaan." Kegiatan promosi dari pimpinan Terminal Jamrud Pelabuhan Tanjung Perak di Surabaya mengajak masyarakat menggunakan kapal-kapal sebagai salah satu alat transportasi yang mudah, aman, nyaman serta murah sehingga diharapkan hal tersebut dapat menjadi suatu pertimbangan masyarakat dalam melakukan perjalanan. Perjalanan ke luar pulau selain menggunakan pesawat terbang juga bisa dilakukan dengan menggunakan kapal laut, dengan biaya lebih murah dari biaya kapal terbang namun waktu tempuh dalam perjalanan lebih lama. Terminal Jamrud Tanjung Perak di Surabaya melakukan promosi bahwa Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya bukan saja tempat bersandarnya kapal-kapal penumpang dengan tujuan seluruh kota-kota di Indonesia namun juga sebagai tempat bersandarnya

kapal-kapal pesiar yang datang dari berbagai penjuru seluruh dunia. Penelitian Pratiwi (2018) memberi kesimpulan pada kualitas harga, kualitas pelayanan serta promosi dengan cara parsial memiliki pengaruh relevan pada puasnya konsumen pengguna pelayanan Traveloka di wilayah Yogyakarta.

Untuk dapat memuaskan pelanggan maka tidak bisa dilepaskan dari fasilitas-fasilitas yang disediakan untuk pelanggan, karena dengan fasilitas yang ada maka diharapkan akan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Pimpinan Terminal Jamrud dalam memuaskan konsumen atau pengguna jasa telah menyediakan berbagai macam fasilitas-fasilitas yang dapat dipergunakan untuk memenuhi berbagai macam dari kebutuhan konsumen, misalnya fasilitas bagi tempat beribadah, kamar mandi dan WC yang nyaman, kantin serta ruang tunggu yang layak digunakan oleh para pelanggan kapal laut. Fasilitas merupakan suatu bagian penting bagi kepuasan para pelanggan, hal ini penting dikarenakan fasilitas merupakan suatu hak konsumen dalam memenuhi kebutuhannya dan fasilitas yang diberikan merupakan salah satu cara bagi perusahaan guna memikat hati konsumen untuk membeli produknya, pada akhirnya fasilitas merupakan hal yang penting dalam melakukan pemasaran produk. Penelitian Michelle dan Hotlan (2019) menyatakan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan para konsumen Cafe Zybrick Coffe dan Cantina.

Respon perusahaan (produsen) terhadap konsumen akan tercermin dari kualitas akan pelayanannya pada saat ketika konsumen hendak membeli produknya, hal ini sering kali wajib menjadi perhatian suatu perusahaan karena bagaimana pun juga konsumen merupakan bos besar

yang harus diperlakukan dengan sebaik-baiknya. Berbagai permintaan konsumen sebenarnya merupakan masukan yang berharga bagi para produsen (perusahaan) guna mengetahui seberapa banyak ragam kebutuhan konsumen sehingga ini menjadi dasar perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pelanggan. Pimpinan Terminal Jamrud Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya dalam merespon keluhan atau ketidaknyamanan pelayanannya terhadap pelanggan bisa dilakukan dengan menyampaikannya melalui posko pengaduan secara langsung hal ini sebagai rasa tanggung jawab perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap pelanggan. Kepuasan pelanggan yang menunggangi kapal laut di Terminal Jamrud Pelabuhan Tanjung Perak yang terletak di Kota Surabaya bukan hanya masalah harga tiket keberangkatan saja namun juga menyangkut kualitas pemberian layanan oleh perusahaan terhadap pelanggan. Semakin meningkatnya kualitas dari pelayanan maka diharapkan dapat meningkat pula tingkat puasnya penumpang kapal Pelabuhan . Penelitian Putera dan Wahyono (2018) memberi petunjuk pada tingkatan kualitas dari pelayanan yang secara terus menerus pada tingkat kepuasan konsumen motor Suzuki di Semarang. Penelitian Michelle dan Hotlan (2019) menyatakan bahwa kualitas akan pemberian layanan mempunyai pengaruh pada tingkat puasnya konsumen Cafe Zybrick dan Cantina.

Setiap konsumen dalam memutuskan untuk beli suatu produk mempunyai pengharapan agar uang yang dikeluarkan dapat memperoleh produk setimpal bahkan lebih dari yang diharapkannya. Apabila manfaat dari produk tersebut lebih besar dari uang yang dibelanjakan, maka pelanggan

tersebut akan merasakan kepuasan dalam pembelian tersebut. Sedangkan sebaliknya apabila manfaat dari produk tersebut lebih sedikit dana yang dibelanjakan maka konsumen tersebut akan merasa tidak puas (puas). Assauri (2019:41), “kepuasan pelanggan yaitu hasil pengalaman konsumen yang baik jika dibandingkan terhadap nilai ekspektasi pembeli produk tersebut.” Kepuasan pelanggan penumpang kapal dapat terpengaruhi dengan banyak macam variabel seperti promosi produk apakah sudah sesuai dengan yang dialami oleh pelanggan, fasilitas yang disediakan serta kualitas yang diberikan perusahaan pada pelayanan bagi pelanggan. Fenomena inilah yang menyebabkan peneliti tertarik guna meneliti suatu kegiatan dalam sektor Manajemen Pemasaran yang berkorelasi dengan kepuasan pelanggan dikarenakan untuk meningkatkan kepuasan bagi para pelanggan maka harus diketahui variabel-variabel yang memiliki pengaruh tingkat puasnya konsumen, sehingga dalam penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Promosi, Fasilitas Serta Kualitas Pada Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Para Pelanggan Penumpang Kapal Laut Terminal Jamrud Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Bahwasannya inti dari persoalan yang tertera di penelitian ini guna mengulas jawaban atas dasar rumusan masalah, terdapat rumusan masalah antara lain :

- 1) Apakah promosi, fasilitas, serta kualitas dalam memberikan layanan jasa secara simultan memiliki pengaruh pada tingkat kepuasan

konsumen penumpang kapal laut di Pelabuhan Tanjung Perak yang terletak di Kota Surabaya ?

- 2) Apakah promosi dengan cara persial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan penumpang kapal laut di Pelabuhan Tanjung Perak yang terletak di Kota Surabaya ?
- 3) Apakah promosi dengan cara persial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan penumpang kapal laut di Pelabuhan Tanjung Perak yang terletak di Kota Surabaya ?
- 4) Apakah kualitas dari layanan jasa dengan cara persial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan penumpang kapal di Pelabuhan Tanjung Perak yang terletak di Kota Surabaya ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Penegasan pada maksud dari penelitian yang dilakukan pada hasil yang akan diteliti dapat diketahui dengan tujuannya yaitu:

- 1) Untuk mengetahui serta menganalisis promosi, fasilitas serta tingkat pelayanan jasa dengan kualitasnya dilakukan secara simultan memiliki pengaruh pada tingkat puasnya konsumen penumpang kapal laut pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya.
- 2) Guna memahami serta menganalisis promosi dengan cara parsial akan pengaruh kepuasan pelanggan penumpang kapal laut di Pelabuhan Tanjung Perak yang terletak di Kota Surabaya.
- 3) Guna menganalisis serta mengetahui akan fasilitas yang diberikan dengan cara persial yang memiliki pengaruh pada tingkat kepuasan

pelanggan penumpang kapal laut terminal pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya.

- 4) Guna menganalisis serta mengetahui akan kualitas layanan jasa dengan parsial yang sebagaimana mempengaruhi kepuasan terhadap para penumpang kapal di terminal Tanjung Perak Surabaya.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam penelitian yang dilakukan yakni suatu kegunaan dari hasil penelitian, yakni:

1. Aspek Akademis.

Guna akademisi dari STIE Mahardhika Surabaya terkhusus bagi dosen, mahasiswa maupun kebutuhan perpustakaan yang mana dapat bermanfaat dari penelitian ini.

2. Aspek Pengembangan dalam Ilmu Pengetahuan

Teruntuk siapapun yang hendak melangsungkan penelitian pada bidang Manajemen Pemasaran terkhusus pada variabel fasilitas, promosi, kepuasan konsumen, maupun kualitas layanan dapat mengadopsi dari hasil pada penelitian ini.

3. Aspek Praktis

Teruntuk Manajemen di terminal pelabuhan Tanjung Perak Surabaya serta bagi pihak pemberi jasa sejenis apabila ingin meningkatkan kepuasan pelanggan dapat memperoleh manfaat dari hasil penelitian ini.

