BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya zaman di era globalisasi saat ini telah banyak persaingan pada perusahaan-perusahaan, terutama pada bidang jasa transportasi seperti *Tour and Travel*. Banyaknya persaingan pada perusahaan jasa transportasi ini menuntut setiap perusahaan agar dapat menciptakan keunggulan dan mampu bersaing dengan perusahaan lain. Setiap perusahaan bidang jasa harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap para konsumen, sehingga dapat membawa dampak positif bagi perusahaan. Tentunya hal tersebut tidak mudah dilakukan untuk merealisasikan keinginan dalam mendapatkan kepuasan konsumen, sebab adanya selera konsumen yang tidak sama satu dengan yang lainnya, maka dari hal tersebut dibutuhkan strategi yang cepat dan tepat.

Dengan menciptakan suatu kepuasan yang baik dimata para konsumen maka cara yang dilakukan perusahaan yaitu dengan memberikan adanya kualitas pelayanan yang ramah dan sopan, secara tidak langsung dapat mempengaruhi konsumen untuk dapat melakukan keputusan pembelian, sehingga konsumen merasa puas atas jasa yang dibelinya ketika akan dalam melakukan perjalanan menuju tempat wisata. Pemberian pelayanan terbaik yang dilakukan oleh perusahaan bagi konsumennya apabila dalam hal ini akan menyadarkan konsumen untuk memilih perusahaan dengan kualitas terbaik. Kualitas pelayanan ini perlu dilakukan sebab dalam memberikan suatu pelayanan yang baik juga akan dapat memberikan keberlangsungan yang baik bagi

perusahaan. Dalam persaingan bisnis pada saat ini maka perusahaan harus dapat berlomba-lomba dengan perusahaan lainnya agar dapat memberikan fasilitas apa yang diinginkan oleh konsumen, serta mengatehui apa yang dibutuhkan oleh konsumennya. Harapan dari seorang konsumen untuk pelayanan yang didapat tentunya terkadang akan berbeda, sehingga dapat memberikan ketidakpuasan bagi konsumen. Dengan adanya kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan maka perusahaan akan memperoleh keuntungan yaitu pelanggan dalam jumlah yang banyak. Hal ini juga dapat mengakibatkan para konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan juga konsumen dapat merekomendasikan perusahaan dari mulut ke mulut. Dalam hal ini tentunya tidak hanya kualitas pelayanan, namun tidak lain yaitu harga yang memegang peran penting bagi keputusan pembelian.

Harga merupakan salah satu pertimbangan bagi konsumen sebelum melakukan pembelian pada suatu produk maupun jasa. Harga yang rendah dapat memicu tingkat penambahan konsumen dan meningkatkan strategi pemasaran. Konsumen pastinya akan membedakan harga terlebih dahulu dari perusahaan satu ke perusahaan yang lainnya, manakah harga yang relative murah dan sesuai dengan kualitas yang diberikan maupun tidak, untuk memutuskan perusahaan mana yang lebih baik. Apabila harga tersebut sesuai dengan kualitas pelayanan yang ditawarkan maka hal itu bisa saja dijadikan bahan pertimbangan, maka perusahaan harus mampu dalam menetapkan harga yang layak dan sesuai dengan kualitas yang diberikan. Sehingga konsumen akan merasa puas apabila perusahaan dapat menetapkan harga terjangkau dan memberikan kualitas yang

baik. Pada saat ini juga semakin banyak persaingan untuk mendapatkan kepuasan konsumen terhadap konsumen. Sehingga menyebabkan perusahaan untuk lebih meningkatkan keuntungan yang tidak dilihat dari segi kualitas pelayanan maupun harga, melainkan juga dari segi citra perusahaan dalam menguasai pasar pada saat ini.

Citra perusahaan juga akan dapat mempengaruhi reputasi dari perusahaan itu sendiri. Citra perusahaan merupakan pandangan para konsumen atas perusahaan yang dinilai baik atau buruknya. Citra perusahaan merupakan asset yang memiliki nilai positif dan dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan keputusan pembelian, maka dalam hal ini perusahaan harus memberikan kepercayaan kepada konsumen terhadap produk maupun jasa yang telah ditawarkannya dan mendorong kepuasan konsumen. Perusahaan akan semakin dikenal dan mampu meningkatkan dari segi harga, kualitas pelayanan, dan juga citra perusahaan, apabila citra perusahaan tersebut baik maka perusahaan akan lebih dikenal oleh banyak konsumen dan semakin mudah dalam menjual produk maupun jasa. Timbulnya persaingan antara perusahaan *Tour and Travel* yang sejenis juga tidak dapat dihindari karena setiap perusahaan *Tour and Travel* akan memberikan kesan yang baik kepada konsumennya, hal ini juga akan memberikan respon yang baik terhadap perusahaan *Tour and Travel* sehingga dapat memiliki citra perusahaan yang baik. Hal ini akan menjadi salah satu persaingan pada *Tour and Travel* lain sebab para konsumen akan mempertimbangkan untuk memilih *Tour and Travel* manakah yang sesuai dengan keinginannya.

Salah satu perusahaan *Tour and Travel* yaitu JalanJalan.id yang ada di daerah Gresik, Jawa Timur yang telah didirikan sejak tahun 2017 Agustus, berlokasi di Ds.Banyu urip, Kecamatan Kedamaian, Kabupaten Gresik, Jawa Timur. JalanJalan.id memberikan paket harga untuk wisata lokal Indonesia kepada para calon konsumen JalanJalan.id dengan beberapa pilihan wisata yang terkenal di Indonesia yaitu: wisata Gunung Bromo, Kawah Ijen, Bali, Batu, Jogja, Malang. Dengan memberikan harga yang relatif terjangkau untuk tujuan masing-masing wisata, dengan strategi penawaran promosi kepada konsumen untuk mempertimbangkan keputusan pembelian terhadap jasa JalanJalan.id. Dalam pemilihan *Tour and Travel*, konsumen akan memilih kualitas pelayanan yang baik seperti *customer service* dan *tour guide* yang memiliki respon baik dan menyenangkan kepada konsumen dan tidak lupa citra perusahaan baik.

Perkembangan pada bidang jasa *Tour and Travel* ini sudah banyak bermunculan dan dapat memberikan permasalahan yang muncul dalam JalanJalan.id dimana pada dasarnya semua perusahaan bersaing memang bertujuan untuk mendapatkan pelanggan. Jalanjalan.id melakukan tujuannya untuk menentukan harga yang dapat bersaing di pasar dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. JalanJalan.id dapat memberikan pelayanan yang lebih baik apabila dirasa pelayanan yang didapat oleh konsumen kurang memuaskan. JalanJalan.id juga harus mampu mengembangkan citra perusahaan dengan menjaga kepercayaan para konsumen untuk membuat konsumen merasa bahwa perusahaan memiliki citra yang baik. Usaha yang telah dilakukan itu akan memberikan keuntungan bagi perusahaan ketika konsumen mendapatkan pelayanan yang

sesuai dengan keinginannya dengan harga yang sesuai dan juga dapat menjaga kepercayaan, maka konsumen akan menjadi konsumen yang loyal.

Salah satu alasan untuk melakukan penelitian pada jalanjalan.id yaitu banyaknya perusahaan dibidang jasa transportasi *Tour and Travel* dan ingin mengetahui seberapa berkembangnya tingkat kepuasan pembelian konsumen pada perusahaan jalanjalan.id ini.

Berdasarkan yang telah terurai pada latar belakang diatas maka peneliti memberikan judul untuk tugas akhir ini yaitu "PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA JALANJALAN.ID DI GRESIK".

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian jasa pada JalanJalan.id?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian jasa pada JalanJalan.id?
3. Apakah citra perusahaan berpengaruh terhadap keputusan pembelian jasa pada JalanJalan.id?
4. Apakah harga, kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian jasa pada JalanJalan.id?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada jalanjalan.id.

2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada jalanjalan.id.

3. Untuk mengetahu apakah citra perusahaan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada jalanjalan.id.

4. Untuk mengetahui apakah harga, kualitas pelayanan, dan citra perusahaan berpengaruh simultan terhadap keputusan pembelian jasa pada jalanjalan.id.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan manfaat pada pembaca, dan juga pembaca. Manfaat tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

   Hasil penelitian ini diharapkan agar dapat menambah wawasan dan ilmu baru untuk peneliti.

2. Bagi Perusahaan

   Dengan adanya penelitian ini diharapkan agar perusahaan mendapatkan gambaran dan mengetahui apa yang diperlukan konsumen dan menjadi gambaran agar dapat bersaing dengan perusahaan yang lainnya.

3. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Sebagai pendidikan tinggi yang memiliki calon sarjana susui dengan bidang yang minatinya, maka kegiatan penelitian ini dapat membantu calon serjana menjadi lebih baik, yang merupakan bentuk keperdulian Universitas PGRI Adi Buana Surabaya terhadap mahasiswa.

4. Bagi Masyarakat

Diharapkan agar dapat membantu masyarakat untuk menjadikan JalanJalan.id sebagai salah satu alternatif pilihan di bidang jasa biro perjalanan.