

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi dan informasi sudah menjadi peran penting dalam kebutuhan manusia, seperti halnya kebutuhan jasa dalam hal transportasi darat, CV. Rangga Trans dan Travel berdiri pada tahun 2019 dan menyediakan layanan jasa transportasi darat untuk berpergian jauh maupun dekat. Namun, semenjak maraknya para penyedia jasa transportasi darat telah mengakibatkan penurunan jumlah konsumen yang signifikan pada CV. Rangga Trans dan Travel.

Oleh karena itu, diperlukan sebuah system untuk mengidentifikasi penyebab berkurangnya konsumen dan meningkatkan kualitas dalam pelayanannya agar bisa bersaing dengan para penyedia jasa transportasi darat lainnya. Disini saya membuat system ini dengan metode servqual dan importance performance analysis agar mengetahui atribut dari kualitas layanan jasa travel yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Kepuasan pelanggan adalah bentuk suatu tingkatan kesenangan dan kekecewaan para customer terhadap kinerja yang dirasakan dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Secara umum, kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila kualitas dan kinerja yang dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Menurut Kotler, kualitas jasa pelayanan ditentukan oleh (5) lima dimensi kualitas jasa, yaitu Bukti fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy)

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan uraian di atas sebagai berikut :

1. Bagaimana mengimplementasikan system informasi penilaian kepuasan konsumen dalam sebuah aplikasi web.
2. Bagaimana mengukur kepuasan konsumen dalam penggunaan metode servqual & importance performance analysis.

1.3 Batasan Masalah

1. Sistem dirancang untuk melakukan penilaian kualitas oleh konsumen atau pelanggan terhadap pelayanan penyedia jasa.
2. Sistem ini dibuat dengan menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.
3. Sistem ini akan mengidentifikasi faktor – faktor pelayanan yang harus diperbaiki atau ditingkatkan.
4. Sistem dapat memberikan kritik dan saran untuk peningkatan pelayanan jasa travel.

1.4 Tujuan Masalah

1. Mengidentifikasi apa saja factor factor yang menjadi penyebab berkurangnya konsumen atau customer.
2. Untuk melakukan pengukuran dalam penilaian kinerja dan kualitas pelayanannya.

1.5 Manfaat

1. Untuk membuat perusahaan bergerak lebih maju dengan adanya system ini.

2. Untuk membuat perusahaan penyedia jasa meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen atau pelanggan.

1.6 Metode Penelitian

1. Observasi

Metode ini Mencatat data yang diperlukan dan melakukan pengamatan langsung ke lapangan jasa.

2. Kajian Literature

Melakukan pengumpulan data pustaka untuk mengelola bahan penelitian.

3. Wawancara

Melakukan wawancara ke pihak pemilik perusahaan jasa untuk pengumpulan data .



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Jasa

Kualitas jasa merupakan hubungan antara produk dan pelayanan atau jasa yang diberikan kepada konsumen yang mampu memenuhi harapan dan kepuasan konsumen. Menurut Kotler (2005) dalam Sangajdi dan Sopiah (2013), Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

2.2 Dimensi Kualitas

Menurut Parasuraman yang dikutip dalam Tjiptono (2011:198) terdapat 5 dimensi kualitas jasa, yaitu :