

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Transportasi umum merupakan salah satu sarana penting dalam mendukung mobilitas masyarakat untuk melakukan berbagai aktivitas ekonomi, pendidikan, sosial, dan kebutuhan sehari-hari. Keberadaan transportasi umum yang mampu memberikan pelayanan yang baik akan meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam melakukan perjalanan. Oleh karena itu, penyedia jasa transportasi dituntut untuk memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna agar tercipta kepuasan konsumen. (Jamalova, 2024).

Kabupaten Cirebon merupakan salah satu daerah yang memiliki aktivitas mobilitas masyarakat yang cukup tinggi. Mobilitas tersebut didukung oleh berbagai jenis transportasi umum, baik transportasi konvensional maupun transportasi berbasis aplikasi. Masyarakat menggunakan transportasi umum untuk berbagai keperluan, seperti bekerja, bersekolah, berbelanja, dan aktivitas lainnya. Tingginya penggunaan transportasi umum menuntut penyedia layanan untuk mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna.

Namun, masih terdapat beberapa permasalahan yang dikeluhkan oleh pengguna transportasi umum di Kabupaten Cirebon. Beberapa pengguna mengeluhkan tarif perjalanan yang dianggap kurang sesuai pada kondisi tertentu, terutama ketika terjadi peningkatan permintaan layanan. Selain itu, kemudahan akses transportasi juga masih menjadi kendala di beberapa wilayah karena keterbatasan ketersediaan armada maupun lokasi layanan yang belum merata. Di sisi lain, kecepatan layanan seperti waktu tunggu, waktu penjemputan, dan ketepatan waktu perjalanan juga masih menjadi perhatian pengguna karena sering kali tidak sesuai dengan harapan.

Tarif perjalanan menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa puas apabila biaya yang dikeluarkan dianggap sebanding dengan manfaat dan kualitas layanan yang

diterima. Sebaliknya, apabila tarif yang dibayarkan dianggap terlalu tinggi dibandingkan layanan yang diperoleh, maka tingkat kepuasan konsumen cenderung menurun. Oleh karena itu, tarif perjalanan menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan oleh penyedia jasa transportasi.

Selain tarif perjalanan, kemudahan akses juga memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan konsumen. Kemudahan akses mencerminkan kemampuan konsumen dalam memperoleh layanan transportasi secara mudah, cepat, dan tersedia ketika dibutuhkan. Semakin mudah konsumen memperoleh layanan transportasi, maka semakin tinggi kemungkinan konsumen merasa puas terhadap layanan yang diterima.

Faktor lain yang turut memengaruhi kepuasan konsumen adalah kecepatan layanan. Kecepatan layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan responsif. Konsumen cenderung mengharapkan waktu tunggu yang singkat, proses pelayanan yang cepat, serta ketepatan waktu perjalanan sesuai dengan yang dijanjikan. Apabila layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan tersebut, maka tingkat kepuasan konsumen akan meningkat.

Secara teoritis, hubungan antara tarif perjalanan, kemudahan akses, dan kecepatan layanan dengan kepuasan konsumen dapat dijelaskan melalui *Expectation Disconfirmation Theory* yang dikemukakan oleh Oliver (1980). Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan konsumen muncul ketika kinerja layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan konsumen. Selain itu, *Service Quality Theory* yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1998), menjelaskan bahwa kualitas layanan yang baik akan menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi bagi konsumen.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam. Septiani (2022), menemukan bahwa tarif perjalanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hadiwijaya dan Wijayanto (2025), menyatakan bahwa kemudahan akses berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna transportasi. Sementara itu,) Pramudita, et al. (2025), menemukan bahwa kecepatan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan pada transportasi online atau

pada wilayah perkotaan besar sehingga belum menggambarkan kondisi transportasi umum secara menyeluruh di Kabupaten Cirebon.

Berdasarkan penelitian terdahulu, terdapat *research gap* yaitu masih terbatasnya penelitian yang mengkaji pengaruh tarif perjalanan, kemudahan akses, dan kecepatan layanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen transportasi umum di Kabupaten Cirebon. Sebagian besar penelitian hanya berfokus pada satu atau dua variabel serta dilakukan pada objek dan wilayah penelitian yang berbeda.

Novelty penelitian ini terletak pada objek penelitian yang berfokus pada konsumen transportasi umum di Kabupaten Cirebon dengan menguji secara simultan pengaruh tarif perjalanan, kemudahan akses, dan kecepatan layanan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen transportasi umum pada wilayah semi perkotaan yang memiliki karakteristik berbeda dengan kota-kota besar.

Berdasarkan uraian tersebut, Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perumusan strategi peningkatan layanan transportasi di Kabupaten Cirebon, baik bagi moda online maupun konvensional. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan judul: **“Pengaruh Tarif Perjalanan, Kemudahan Akses, dan Kecepatan Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengguna Transportasi Umum di Kabupaten Cirebon.”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, dapat diidentifikasi bahwa masalah utama dalam penelitian ini mencakup empat aspek, yaitu:

1. Tarif perjalanan yang fluktuatif dan menimbulkan persepsi tidak adil.
2. Perbedaan kemudahan akses antara transportasi umum.
3. Perbedaan kecepatan layanan antara transportasi umum.
4. Tingkat kepuasan konsumen yang masih bervariasi akibat faktor-faktor tersebut.

C. Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi agar pembahasan lebih fokus dan tidak melebar dari ruang lingkup judul. Kajian hanya difokuskan pada tiga variabel utama yang dianggap paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, yaitu tarif perjalanan, kemudahan akses, dan kecepatan layanan, terhadap transportasi umum di Kabupaten Cirebon. Fokus penelitian diarahkan pada persepsi konsumen terhadap keterjangkauan tarif, kemudahan memperoleh layanan, serta ketepatan waktu penjemputan dan perjalanan, sementara aspek lain seperti kenyamanan, keamanan, perilaku pengemudi, dan faktor lingkungan tidak dibahas karena berada di luar variabel penelitian. Responden yang menjadi objek penelitian dibatasi pada pengguna aktif transportasi umum di Kabupaten Cirebon.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh tarif perjalanan terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi umum di Kabupaten Cirebon?
2. Bagaimana pengaruh kemudahan akses terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi umum di Kabupaten Cirebon?
3. Bagaimana pengaruh kecepatan layanan terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi umum di Kabupaten Cirebon?
4. Bagaimana pengaruh tarif perjalanan, kemudahan akses, dan kecepatan layanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi umum di Kabupaten Cirebon?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh tarif perjalanan terhadap kepuasan konsumen pada moda transportasi umum.
2. Untuk menilai pengaruh kemudahan akses terhadap kepuasan konsumen, pada moda transportasi umum.
3. Untuk mengidentifikasi pengaruh kecepatan layanan terhadap tingkat kepuasan konsumen dalam penggunaan transportasi umum.

4. Untuk mengukur pengaruh tarif perjalanan, kemudahan akses, dan kecepatan layanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen, untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai faktor-faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna transportasi umum di Kabupaten Cirebon.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat tersebut adalah:

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen, ekonomi, dan studi transportasi, khususnya terkait kualitas layanan pada moda transportasi umum. Penelitian ini memperkaya literatur mengenai pengaruh tarif perjalanan, kemudahan akses, dan kecepatan layanan terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan perspektif *Service Quality Theory dan Expectation Disconfirmation Theory* dalam konteks wilayah semi-urban seperti Kabupaten Cirebon.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis bagi beberapa pihak sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk menambah wawasan, kemampuan analisis, dan pengalaman penelitian terkait kualitas layanan serta perilaku konsumen dalam memilih moda transportasi.

b. Bagi Penyedia Transportasi Umum

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi penyedia transportasi umum dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh tarif perjalanan, kemudahan akses, dan kecepatan layanan terhadap kepuasan

konsumen sehingga penyedia transportasi dapat merumuskan strategi yang tepat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, mempertahankan pengguna layanan, serta meningkatkan daya saing transportasi umum di Kabupaten Cirebon.

c. Bagi Masyarakat/Pengguna Transportasi

Memberikan informasi dan pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen sehingga masyarakat dapat memilih moda transportasi yang paling sesuai dengan kebutuhan, kondisi wilayah, dan preferensi mereka.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menjadi rujukan bagi penelitian berikutnya yang ingin membahas isu kualitas layanan, transportasi digital, maupun perilaku konsumen di wilayah semi-urban.

G. Sistematika Penelitian

Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan dasar pelaksanaan penelitian, mulai dari latar belakang mengenai perkembangan transportasi umum di Kabupaten Cirebon, identifikasi serta pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian. Bab ini juga memuat gambaran sistematika penulisan secara keseluruhan sebagai fondasi arah penelitian.

Bab II Landasan Teori

Bab ini menyajikan teori-teori yang berkaitan dengan variabel penelitian, seperti teori kepuasan konsumen, tarif perjalanan, kemudahan akses, dan kecepatan layanan. Selain itu, ditampilkan pula penelitian terdahulu, kerangka konseptual yang menggambarkan hubungan antarvariabel, serta hipotesis yang dirumuskan berdasarkan kajian teori.

Bab III Metode Penelitian

Berisi penjelasan mengenai pendekatan kuantitatif yang digunakan, lokasi dan populasi penelitian, teknik penentuan sampel, serta definisi operasional setiap variabel. Di dalamnya juga termasuk jenis dan sumber data,

teknik pengumpulan data, serta prosedur analisis data seperti uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, dan regresi linear berganda.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menampilkan hasil penelitian yang meliputi deskripsi responden, hasil analisis statistik, serta pengujian hipotesis. Temuan penelitian kemudian dibandingkan dengan teori dan studi terdahulu untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam.

Bab V Penutup

Bab terakhir berisi kesimpulan yang menjawab rumusan masalah, implikasi penelitian bagi teori dan praktik, serta saran yang ditujukan kepada peneliti berikutnya maupun pihak-pihak terkait dalam penyelenggaraan transportasi.

