

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan bisnis transportasi di negara ini sudah mengalami kemajuan yang sangat pesat sehingga membuat persaingan dalam penyediaan jasa transportasi menjadi sangat ketat dan tajam. Salah satunya adalah penyedia jasa transportasi bagi masyarakat luas agar tercapainya kemudahan dan kepuasan masyarakat luas sebagai konsumen dalam menggunakan jasa transportasi yang sudah sangat penting bagi kehidupan. Terutama dalam era globalisasi dan teknologi yang sudah sangat maju dan berkembang. Transportasi berperan penting dalam kebutuhan masyarakat karena dapat memudahkan masyarakat menjangkau tempat untuk suatu tujuan tertentu. Dengan berkembangnya pola pikir masyarakat tentu alat transportasi sangat penting bagi individu ataupun organisasi bisnis untuk mendukung kegiatannya. Berkembangnya pola pikir masyarakat tentang peluang bisnis yang kuat mendorong masyarakat untuk mencapai suatu daerah dengan waktu yang relatif singkat, sehingga membuat keinginan untuk berbisnis transportasi untuk memudahkan akses masyarakat menuju suatu tempat dengan waktu yang relatif singkat.

Indonesia adalah negara yang kaya akan beranekaragaman budaya suku agama, kuliner maupun pariwisatanya. Pariwisata Indonesia merupakan salah satu sektor ekonomi penting di Indonesia. Sektor pariwisata di Indonesia berhasil menjadi peringkat ke-4 sebagai penyumbang devisa nasional (indopos.co.id).

Pada tahun 2016 lalu ditetapkan sebagai 5 besar prioritas pembangunan pemerintah, yakni infrastruktur, pangan, energi, maritim dan pariwisata. Tahun 2017, prioritasnya ada tiga, yakni pengolahan, pertanian dan pariwisata. Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara (warga asing) ke Indonesia pada tahun 2015 berjumlah 825.818. Pada tahun 2016 mengalami peningkatan sebesar 2,14% . Hal tersebut membuktikan bahwa sebagian besar masyarakat Indonesia dalam negeri maupun luar negeri memiliki minat yang sangat tinggi terhadap pariwisata (*www.jogja.co*).

Sehubungan dengan berkembang dan meningkatnya industri pariwisata di kota Yogyakarta. Masyarakat kota Yogyakarta memanfaatkan peluang dengan membuka jasa pariwisata untuk membantu wisatawan asing maupun wisatawan domestik untuk mempermudah menuju akses wisata yang diinginkan. Oleh sebab itu banyak yang menawarkan Biro perjalanan wisata untuk mempermudah wisata yang diinginkan. Khususnya di Yogyakarta bisnis biro perjalanan wisata saat ini sangat berkembang pesat. Banyak masyarakat kota Yogyakarta bersaing untuk memberikan biro jasa yang mampu dipercaya dan memberikan yang terbaik untuk pelanggan. Agar mampu bertahan dan bersaing dengan perusahaan lain yang sejenis dan menang dalam persaingan biro perjalanan wisata harus mampu merumuskan strategi pemasaran yang tepat. Dengan demikian biro jasa pariwisata tersebut harus mampu mencari tahu yang dibutuhkan dan diharapkan oleh konsumen. Banyak biro jasa pariwisata khususnya di kota Yogyakarta yang menawarkan paket wisata dengan harga yang terjangkau dan menawarkan berbagai paket wisata yang menarik. Salah satunya dengan biro jasa pariwisata

yang bernama Nagan Tour yang terletak di Jalan Kersan No. 124A , Tirtonimolo, Kasian, Bantul. Dan garasi di jalan Masjid Ainun Redjodadi, Ngestiharjo, Bantul, Yogyakarta. Nagan Tour and Travel merupakan salah satu biro jasa pariwisata yang menawarkan jasa paket wisata, rental mobil, tiket dan hotel. Selain itu Nagan Tour and Travel juga melayani paket wisata yang terdapat dikota-kota lainnya tidak hanya wilayah Yogyakarta saja melainkan seperti Malang, Bandung, Jakarta, Bali dan Lombok, agar dapat mempermudah penikmat traveling yang ada di dalam negeri. Biro jasa wisata Nagan Tour memiliki banyak penawaran yang menarik untuk membantu memudahkan perjalanan pariwisata bagi para pelancong yang berkunjung di Indonesia khususnya Yogyakarta. Yogyakarta memiliki banyak tempat wisata yang mampu memberikan tempat wisata yang beragam tidak hanya wisata keraton, taman sari, pantai, candi-candi, wisata agama, dan masih banyak lagi tempat yang dapat dikunjungi diwilayah Yogyakarta. Kini memiliki banyak tempat wisata yang terletak di berbagai kota yang ada di Yogyakarta seperti di Kulon Progo, Gunung Kidul, Bantul dan Prambanan.

Nagan Tour mampu memberikan paket wisata dengan harga yang terjangkau dengan banyak penawaran yang diberikan oleh jasa Nagan Tour. Proses pemesanan dapat dilakukan dengan cara memesan dengan menggunakan webside www.nagantour.com yang dapat diakses dimana saja. Dengan adanya kemudahan tersebut mampu membuat strategi promosi yang baik yang dilakukan oleh Nagan Tour untuk melayani sesuai dengan permintaan pelanggan. Sesuai dengan para ahli yang telah menyampaikan pendapat bahwa strategi promosi

adalah proses mengembangkan dan memelihara strategi yang cocok antara tujuan dan kemampuan organisasi serta peluang pemasaran yang berubah (Kotler, Armstrong, 1997:35), yang dapat dilakukan oleh perusahaan Nagan Tour and Travel untuk melakukan strategi pemasaran tersebut. Proses ini tergantung pada pengembangan misi perusahaan yang jelas, sasaran yang menunjang, strategi fungsional dan membentuk perusahaan dengan kekuatan dan kelemahan perusahaan untuk mengambil peluang dalam lingkungan bisnis (portofolio bisnis). Sehubungan dengan berkembang dan meningkatnya industri pariwisata di kota Yogyakarta. Masyarakat kota Yogyakarta memanfaatkan peluang dengan membuka jasa pariwisata untuk membantu wisatawan asing maupun wisatawan domestik untuk mempermudah menuju akses wisata yang diinginkan. Oleh sebab itu banyak yang menawarkan Biro perjalanan wisata untuk mempermudah wisata yang diinginkan. Khususnya di Yogyakarta bisnis biro perjalanan wisata saat ini sangat berkembang pesat. Banyak masyarakat kota Yogyakarta bersaing untuk memberikan biro jasa yang mampu dipercaya dan memberikan yang terbaik untuk pelanggan. Agar mampu bertahan dan bersaing dengan perusahaan lain yang sejenis dan menang dalam persaingan biro perjalanan wisata harus mampu merumuskan strategi pemasaran yang tepat. Dengan demikian biro jasa pariwisata tersebut harus mampu mencari tahu yang dibutuhkan dan diharapkan oleh konsumen. Banyak biro jasa pariwisata khususnya di kota Yogyakarta yang menawarkan paket wisata dengan harga yang terjangkau dan menawarkan berbagai paket wisata yang menarik. Salah satunya dengan biro jasa pariwisata yang bernama Nagan Tour yang terletak di Jalan Kersan No. 124A , Tirtonimolo,

Kasian, Bantul. Dan garasi di jalan Masjid Ainun Redjodadi, Ngestiharjo, Bantul, Yogyakarta. Nagan Tour merupakan salah satu biro jasa pariwisata yang menawarkan jasa paket wisata, rental mobil, tiket dan hotel. Selain itu Nagan Tour juga melayani paket wisata yang terdapat dikota-kota lainnya tidak hanya wilayah Yogyakarta saja melainkan seperti Malang, Bandung, Jakarta, Bali dan Lombok, agar dapat mempermudah penikmat *traveling* yang ada di dalam negeri. Biro jasa wisata Nagan Tour memiliki banyak penawaran yang menarik untuk membantu memudahkan perjalanan pariwisata bagi para pelancong yang berkunjung di Indonesia khususnya Yogyakarta. Yogyakarta memiliki banyak tempat wisata yang mampu memberikan tempat wisata yang beragam tidak hanya wisata keraton, taman sari, pantai, candi-candi, wisata agama, dan masih banyak lagi tempat yang dapat dikunjungi diwilayah Yogyakarta. Kini memiliki banyak tempat wisata yang terletak di berbagai kota yang ada di Yogyakarta seperti di Kulon Progo, Gunung Kidul, Bantul dan Prambanan.

Nagan Tour mampu memberikan paket wisata dengan harga yang terjangkau dengan banyak penawaran yang diberikan oleh jasa Nagan Tour. Proses pemesanan dapat dilakukan dengan cara memesan dengan menggunakan webside www.nagantour.com yang dapat diakses dimana saja. Dengan adanya kemudahan tersebut mampu membuat strategi promosi yang baik yang dilakukan oleh Nagan Tour untuk melayani sesuai dengan permintaan pelanggan. Sesuai dengan para ahli yang telah menyampaikan pendapat bahwa strategi promosi adalah proses mengembangkan dan memelihara strategi yang cocok antara tujuan dan kemampuan organisasi serta peluang pemasaran yang berubah

(Kotler, Armstrong, 1997:35), yang dapat dilakukan oleh perusahaan Nagan Tour untuk melakukan strategi pemasaran tersebut. Proses ini tergantung pada pengembangan misi perusahaan yang jelas, sasaran yang menunjang, strategi fungsional dan membentuk perusahaan dengan kekuatan dan kelemahan perusahaan untuk mengambil peluang dalam lingkungan bisnis (portofolio bisnis).

Strategi promosi arus persuasi satu arah yang dibuat untuk mengarahkan seseorang atau organisasi kepada tindakan yang menciptakan pertukaran dalam proses pemasaran (Swastha, 2001:349). Strategi tersebut merupakan salah satu proses dimana suatu perusahaan dapat mengembangkan bisnis di bidang jasa pariwisata (*tour and travel*). Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan jika pelanggan tersebut merasa puas. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan tingkat kepuasan untuk konsumen semakin baik dan mampu memberikan rasa kenyamanan dan kepuasan dari konsumen tersebut. Sehingga menjadi nilai *plus* bagi penyedia jasa *tour and travel* untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan untuk pelanggan jasa *tour and travel* yang terdapat di Nagan Tour. Nagan Tour berusaha untuk memberikan kualitas produk yang mampu bersaing dengan penyedia jasa pariwisata lain, dengan menyediakan jasa penyewaan mobil, pemesanan tiket kereta atau pesawat, pemesanan hotel dan jasa *tour*.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan judul penelitian sebagai berikut “ **Pengaruh Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Biro Wisata Nagan Tour, Bantul, Yogyakarta (Studi kasus Nagan Tour Bantul, Yogyakarta)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah strategi promosi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan Nagan Tour Bantul, Yogyakarta?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan Nagan Tour Bantul, Yogyakarta ?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan biro jasa Nagan Tour Bantul, Yogyakarta ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh signifikan dan positif kepuasan pelanggan terhadap strategi promosi biro jasa wisata Nagan Tour Bantul, Yogyakarta.
2. Menganalisis pengaruh signifikan dan positif kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk biro jasa wisata Nagan Tour Bantul, Yogyakarta.
3. Menganalisis pengaruh signifikan dan positif kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan biro jasa wisata Nagan Tour Bantul, Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Membantu memberikan pengetahuan mengenai pengaruh strategi promosi, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa Nagan Tour Bantul, Yogyakarta.
- b. Menjadi dasar untuk melakukan penelitian selanjutnya terutama di bidang jasa yang berkaitan dengan jasa wisata terhadap kepuasan pelanggan.

2. Bagi Perusahaan Nagan Tour

Dapat menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas produk, strategi promosi, dan kualitas pelayanan di jasa Nagan Tour agar mampu memberikan yang terbaik dan memberikan kepuasan untuk pelanggan yang menggunakan jasa wisata Nagan Tour.

E. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan skripsi adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : TELAAH PUSATAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini berisi tentang landasan teori yang meliputi :

Strategi pemasaran jasa, strategi promosi, kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, terdahulu, pengembangan hipotesis, dan model penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi desain penelitian, tingkat perkembangan, dan teknik pengambilan data dan sumber data teknik analisis data, pengujian hipotesis.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang data penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan serta saran bagi penelitian selanjutnya berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.