

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi saat ini kebutuhan masyarakat di Indonesia semakin meningkat. Segala kebutuhan tersebut meningkat seiring dengan meningkatnya jumlah masyarakat serta kemajuan teknologi dan informasi. Salah satu kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah kebutuhan jasa yang digunakan untuk membantu mempermudah pekerjaan. Menurut Kolter dalam Tjiptono (2015) menyatakan jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Salah satunya adalah jasa pengiriman barang. Menurut Tyas (2015) jasa pengiriman barang merupakan layanan jasa yang membantu pelanggan dalam melakukan pengiriman barang.

Menurut data Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres, Pos dan Logistik Indonesia yang disingkat ASPERINDO (2017) pertumbuhan jasa kurir sepanjang 2017 mencapai sekitar 14,7% dan akan diperkirakan meningkat pada tahun 2018 sebanyak 15%. Tidak hanya itu Asperindo telah mencatat, adanya 35.000 gerai tempat penitipan barang yang tersebar di seluruh Indonesia. Ini belum termasuk gerai milik Pos Indonesia dan Bhandha Ghara Reksha. Hal tersebut terjadi dikarenakan meningkatnya bisnis e-commerce di Indonesia. Dari peningkatan data tersebut memperlihatkan persaingan yang semakin ketat dalam bisnis jasa. Menurut Gusnawan (2011), masyarakat kini mulai selektif dan cerdas dalam memilih produk/jasa yang akan digunakan agar

mendapatkan manfaat yang sesuai dengan harapan dan biaya yang dikeluarkan sehingga banyak perusahaan yang berlomba-lomba dalam membuat strategi agar pelanggan puas terhadap jasa yang ditawarkan. Hasanudin (2016) menyatakan bahwa untuk meningkatkan daya minat dan beli masyarakat terdapat faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian yaitu harga, lokasi, dan kualitas pelayanan yang akan menimbulkan kepuasan konsumen.

Lion parcel sebagai salah satu jasa pengiriman di Indonesia merupakan pemain baru yang cukup diminati oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan **tarif/harga** yang diberikan cukup terjangkau sebab lion parcel didukung oleh armada pesawat dari lion grup. Untuk **lokasi** cabang lion parcel sudah banyak tersebar di kota-kota besar di Indonesia yang terdiri dari beberapa mitra rintisan. Salah satu mitra rintisanya adalah CV Berkah Trisula. CV tersebut memiliki cabang lion parcel di daerah Gubeng, Wiyung, Tenggilis, Pasuruan, Probolinggo, Kraksaan, Lumajang, Jember, Bojonegoro, dan Tuban. Dengan banyaknya cabang tersebut akan mempermudah pelanggan dalam mendatangi cabang lion parcel. Tidak hanya itu lion parcel juga senantiasa mengedepankan **kualitas pelayanan** dalam meningkatkan kepuasan konsumen, hal tersebut dapat dilihat dari tindakan lion parcel yang selalu berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan, dengan cara berusaha mempick up atau menjemput paket walupun paket yang akan dikirim hanya satu dan berukuran kecil.

Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian di cabang Gubeng. Selain dikarenakan kebijakan dari CV Berkah Trisula untuk melakukan penelitian di tempat tersebut cabang Gubeng cukup berpotensi dalam

menarik minat konsumen. Hal ini dikarenakan lokasi cabang yang dekat dengan jalan raya dan fasilitas umum yang sering dilalui oleh masyarakat, serta selalu mengedepankan kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan yang prima. Oleh karena itu penelitian ini berjudul “PENGARUH TARIF PENGIRIMAN, LOKASI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LION PARCEL CABANG GUBENG, SURABAYA”.

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah tarif pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Lion Parcel cabang Gubeng Surabaya?
2. Apakah lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Lion Parcel cabang Gubeng Surabaya?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Lion Parcel cabang Gubeng Surabaya?
4. Apakah tarif pengiriman, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Lion Parcel cabang Gubeng Surabaya ?

## **1.3 Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh tarif pengiriman terhadap kepuasan konsumen Lion Parcel cabang Gubeng Surabaya
2. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen Lion Parcel cabang Gubeng Surabaya
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Lion Parcel cabang Gubeng Surabaya
4. Untuk mengetahui pengaruh tarif pengiriman, lokasi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen Lion Parcel cabang Gubeng Surabaya

#### **1.4 Manfaat penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh tarif pengiriman, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

2. Bagi Perguruan Tinggi

- Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan bacaan dan informasi tentang pengaruh tarif pengiriman, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
- Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan dan referensi, untuk mahasiswa yang ingin melakukan penelitian yang sejenis.

### 3. Bagi Pihak Lain

- Memberikan informasi dan sumbangan penilaian terhadap pelaksanaan hasil kerja yang telah dilakukan oleh perusahaan yang bersangkutan.