

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini transportasi umum serasa kurang didukung oleh pemerintah, mulai dari kendaraan yang tidak layak jalan, supir yang tidak tertib dan rawannya tindak kriminal sehingga orang takut memakai jasa transportasi umum. Saat ini pertumbuhan transportasi umum meliputi bisnis skala besar seperti taxi, bus dan sebagainya sampai dengan bisnis skala kecil seperti ojek konvensional sudah semakin menjamur, namun dirasa kurang memenuhi keinginan para pengguna, banyak keluhan tentang transportasi umum seperti pelayanan yang kurang memuaskan, fasilitas tidak mendukung dan masih banyak lagi. Sejalan dengan pesatnya teknologi, informasi dan komunikasi, teknologi transportasi pun mulai berkembang, saat ini banyak bermunculan jasa transportasi online di Indonesia yaitu salah satunya adalah Gojek

Gojek merupakan salah satu penyedia layanan jasa transportasi online melalui aplikasi yang tersedia pada system operasi Android dan iOS (*Apple*). Gojek bermitra dengan sekitar 2.000.000 driver meliputi area JABODETABEK, Bandung, Bali dan Surabaya. Manajemen Gojek menerapkan system bagi hasil, pembagiannya 80% penghasilan untuk *driver* Gojek dan 20% untuk perusahaan Gojek. Mengingat Gojek adalah perusahaan jasa yang begitu diminati maka kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur keberhasilan perusahaan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan maka keuntungan yang didapat semakin besar karena pelanggan akan melakukan pemesanan Kembali

terhadap jasa perusahaan. Namun apabila tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan kecil maka terdapat kemungkinan bahwa pelanggan tersebut akan pindah ke jasa transportasi pesaing.

Kepuasan Pelanggan merupakan faktor yang sangat penting bagi keberadaan, kelangsungan, dan perkembangan perusahaan. Saat ini banyak perusahaan yang semakin memahami arti penting dari kepuasan pelanggan dan menjalankan strategi guna memberikan kepuasan bagi pelanggannya. Menurut Mar'ati dan Sudarwanto (2016) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Teori yang menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan terbentuk adalah *the expectancy disconfirmation* model, yang mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh pelanggan dari produk yang dibeli tersebut. Ketika konsumen membeli suatu produk, maka konsumen memiliki harapan tentang bagaimana produk itu berfungsi, apabila produk berfungsi lebih baik dari yang diharapkan maka konsumen akan merasa puas.

Banyak faktor yang menumbuhkan kepuasan pelanggan antara lain yaitu, Kualitas Pelayanan, Harga dan Kemudahan Penggunaan. Kualitas Pelayanan yang memuaskan secara konsisten akan meningkatkan kepuasan pelanggan karena Kualitas Pelayanan sendiri merupakan pemenuhan kebutuhan masyarakat, jika kualitas pelayanan semakin baik maka akan menimbulkan kepuasan terhadap

pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2009:143) Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan tersirat. Kualitas layanan yang maksimal diharapkan akan tercipta suatu kepuasan pada diri pelanggan. Menurut Tjiptono (2009:146) bahwa Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan.

Faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah harga. Harga yang terjangkau akan menimbulkan ketertarikan pelanggan dan memberikan rasa keuntungan ekonomis dalam menggunakan jasa Gojek. Namun, Harga yang tinggi tentunya akan membuat pelanggan Gojek kesulitan membayar dan tidak berminat lagi menggunakan jasa Gojek. Menurut Arviantama dkk, (2016) Harga adalah sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen dengan manfaat dari menggunakan produk atau jasa yang lainnya ditetapkan oleh pembeli atau penjual untuk satu harga yang sama terhadap semua pembeli.

Selain kualitas layanan dan harga yang diberikan oleh perusahaan jasa transportasi *online* Gojek yang perlu diperhatikan adalah kemudahan penggunaan untuk memudahkan pelanggan saat ingin menggunakan transportasi Gojek, semakin mudah aplikasi gojek digunakan atau dioperasikan maka akan semakin banyak orang-orang yang menggunakan jasa Gojek. Kemudahan merupakan suatu bentuk loyalitas yang diluncurkan oleh pelanggan supaya menghasilkan produk-produk atau layanan yang efisien, nyaman, dan relatif mudah (Irawan,2008:39). Unsur-unsur yang digunakan dalam

mengukur variabel ini menurut Sudjtmika (2017) antara lain, Kemudahan untuk memperoleh produk atau jasa, mudah digunakan dan mudah untuk dipelajari

Permasalahan yang sering muncul dalam perusahaan Ketika Kualitas Pelayanan Menurun, Harga semakin naik dan Kemudahan Penggunaan susah untuk digunakan karena Kepuasan Pelanggan yang diharapkan tidak sesuai yang diharapkan oleh pelanggan, sehingga banyak Pelanggan yang akan memilih ojek Online yang lain. Dengan demikian Kepuasan Pelanggan sangat penting untuk diperhatikan sehingga bisa membuat pelanggan tersebut Kembali menggunakan jasa Gojek itu Kembali.

Perusahaan Gojek ini ingin melihat tingkat Kepuasan Pelanggan Gojek apakah meningkat atau menurun dilihat dari segi Kualitas Pelayanan apakah Pelanggan sudah merasa puas dalam menggunakan jasa Gojek, Selain itu harga yang semakin sesuai akan membuat pelanggan akan terus-menerus menggunakan Gojek dan Kemudahan Penggunaan yang cukup gampang untuk digunakan semua masyarakat.

Berdasarkan uraian tentang masalah kualitas pelayanan Gojek yang belum optimal, Masalah harga yang tinggi dari pesaingnya dan permasalahan mengenai kemudahan penggunaan aplikasi Gojek, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian mengenai : "Pengaruh Harga, Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan Jasa Gojek di Wilayah Terminal Purabaya Bungurasih " .

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian tersebut dapat ditarik beberapa rumusan masalah, antara lain :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa Go-jek di wilayah terminal Purabaya Bungurasih?
2. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa Go-jek di wilayah terminal Purabaya Bungurasih?
3. Apakah Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa Go-jek di wilayah terminal Purabaya Bungurasih?
4. Apakah Kualitas Pelayanan, Harga dan Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa Go-jek di wilayah terminal Purabaya Bungurasih?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Go-jek di wilayah terminal Purabaya Bungurasih
2. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Go-jek di wilayah terminal Purabaya Bungurasih
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Go-jek di wilayah terminal Purabaya Bungurasih

4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, Harga dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Go-jek di wilayah terminal Purabaya Bungurasih

1.4 Manfaat Penelitian

hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, antara lain :

1. Manfaat teoritis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi tambahan untuk penelitian dengan topik yang sama.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Peneliti
Penelitian ini diharapkan Sebagai bahan masukan untuk menambah wawasan dan pengetahuan, keterampilan dan pengalaman dalam menerapkan teori perkuliahan pada dunia nyata khususnya di bidang pemasaran.
 - b. Bagi Perusahaan
Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada perusahaan untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan sehingga akan bermanfaat bagi perusahaan dan mengetahui bagaimana cara mempertahankan pelanggan.