

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan bisnis di bidang jasa transportasi semakin beragam untuk memenuhi kebutuhan konsumen, maka perusahaan transportasi harus mampu membuat inovasi jasa transportasi yang kreatif dan inovatif. Salah satu perusahaan jasa transportasi yang inovatif tersebut adalah GoJek. GoJek merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi *online*. GoJek menggabungkan teknologi dengan transportasi pribadi “Motor” yaitu ojek. GoJek mulai merintis usaha di bidang jasa, bekerjasama dengan pekerja ojek yang berada di Jakarta. Setelah berjalan beberapa tahun Gojek mengeluarkan aplikasi pada *Smartphone* Android maupun iOS. GoJek merupakan penyedia jasa transportasi *online* secara *mobile*. Pengguna dapat melakukan pemesanan layanan ini dengan menggunakan aplikasi. Pengguna hanya perlu melakukan penetapan titik jemput dan driver akan merespon pesanan. Transaksi pembayaran GoJek dikenakan jarak per Km. Terdapat dua metode pembayaran yaitu menggunakan uang tunai maupun *GoPay*.

Pada awalnya GoJek hanya memiliki satu layanan, yaitu *GoRide*. *GoRide* merupakan layanan GoJek yang paling umum dan sering digunakan pelanggan GoJek, dengan *GoRide* pengguna dapat memesan kendaraan bermotor beserta driver dan mengantar pelanggan sesuai dengan tujuan yang

telah ditentukan. Setelah berjalan beberapa tahun, sampai saat ini GoJek memiliki beberapa layanan jasa diantaranya *GoRide*, *GoCar*, *GoBluebird*, *GoFood* dan beberapa layanan GoJek lainnya seperti *GoLife*.

Layanan yang disediakan GoJek merupakan tindakan yang ditawarkan GoJek kepada konsumennya yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan pada konsumen. Hal ini sesuai dengan definisi jasa yang dinyatakan Kotler dan Keller (2009:36) yang menyatakan jasa atau layanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Menurut Lovelock dan Wreight (2018:99) terdapat lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas layanan, yaitu: bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Prasetyo (2012) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Noeraini dan Sugiyono (2016) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam memberikan layanan jasa, GoJek juga memperhatikan perbaikan layanan jasa secara berkala hal ini dapat dilihat pada peraturan yang diharuskan memperhatikan kerapian, kondisi kendaraan, dan cara berkomunikasi dengan pelanggan. GoJek telah membuat standar layanan sebagai panduan untuk melayani pelanggan yang harus diikuti oleh para driver. Terdapat beberapa standar layanan yang diterapkan GoJek kepada driver, diantaranya adalah

Penampilan mitra yang meliputi jaket resmi GoJek, jaket warna tidak pudar, jaket tidak berbau / tercium wangi, jaket tidak berlubang, tidak ada bagian yang dipotong pada jaket (jaket tidak dimodifikasi), helm standar SNI, celana panjang, sepatu tertutup. Selain penampilan mitra, Kondisi kendaraan juga diperhatikan diantaranya pijakan kaki untuk pelanggan, kaca spion (sepasang), lampu utama menyala lampu sen dapat digunakan, knalpot standar (bukan yang mengeluarkan suara nyaring) ([www.driver.go-jek.com](http://www.driver.go-jek.com)).

Selain kualitas layanan jasa, harga juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Noeraini dan Sugiyono (2016) yang menemukan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Sintya (2016) dan Noeraini (2016) menemukan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Djaslim (2005:35) harga merupakan sejumlah uang sebagai alat tukar untuk memperoleh produk atau jasa. Saat ini GoJek telah menetapkan, besaran tarif ojek online batas bawah antara Rp 1.850/km hingga Rp2.000, sedangkan tarif batas atas antara Rp2.300/km hingga Rp2.600/km ([www.cnbcindonesia.com](http://www.cnbcindonesia.com)).

Pada penelitian ini hanya memfokuskan pada layanan *GoRide* karena, dengan adanya *GoRide* pelanggan dapat merasakan secara penuh pelayanan yang diberikan oleh GoJek mulai dari pemesanan sampai ke tempat tujuan.

Berdasarkan hasil uraian sebelumnya maka judul penelitian dirumuskan sebagai berikut : **Pengaruh Kualitas pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan *GoRide* pada Aplikasi GoJek di Kota Madiun.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka dirumuskan permasalahan penelitian, sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *GoRide* pada Aplikasi GoJek di Kota Madiun ?
2. Apakah harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *GoRide* pada Aplikasi GoJek di Kota Madiun ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan permasalahan, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis signifikansi pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *GoRide* pada Aplikasi GoJek di Kota Madiun.
2. Menganalisis signifikansi pengaruh positif harga terhadap kepuasan pelanggan *GoRide* pada Aplikasi GoJek di Kota Madiun.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi penelitian selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan serta menerapkan teori yang didapat pada perkuliahan.

### 2. Bagi perusahaan

Mengetahui tingkat kualitas pelayanan dan harga yang diberikan oleh GoJek sehingga diharapkan pihak gojek mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **E. Sistematika Penulisan**

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan laporan skripsi.

### **BAB II            TINJAUAN    PUSTAKA    DAN    PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Bab ini berisi teori-teori dasar, pengembangan hipotesis, dan kerangka konseptual.

### **BAB III            METODA PENELITIAN**

Bab ini berisi desain penelitian, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, variabel penelitian dan definisi operasional variabel, lokasi dan waktu penelitian, data dan

prosedur pengumpulan data, serta teknik analisis.

#### BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

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

#### BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi simpulan, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian, dan saran.