

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan suatu prasarana bagi pergerakan manusia atau barang yang timbul akibat adanya kegiatan manusia. Transportasi merupakan sarana perkembangan yang penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan. Transportasi dapat membantu perekonomian yang baik disuatu daerah bahkan disuatu Negara. Semakin baik dan tertatanya transportasi disuatu daerah akan semakin baik pula perekonomiannya. Dengan adanya pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat mempengaruhi kebutuhan akan jasa transportasi yang semakin meningkat pula, hal ini lah yang menyebabkan semakin berkembangnya dunia bisnis di sektor jasa transportasi..

Dinamika persaingan bisnis jasa transportasi pada saat ini mengharuskan setiap perusahaan yang bergerak di bidang ini untuk senantiasa melakukan berbagai strategi agar dapat merebut hati konsumen. Perusahaan harus dapat menerapkan strategi yang tepat dalam menarik minat konsumen untuk melakukan penggunaan kembali jasa yang ditawarkan. Kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah dengan memberikan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2012) kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil), sedangkan loyalitas menurut Griffin (2013) adalah sebagai berikut : *“Loyalty is define as non random purchase expressed over time by some decision making unit”* dari pengertian tersebut terlihat bahwa loyalitas mengacu pada suatu perilaku yang ditunjukkan dengan pembelian rutin yang didasarkan pada unit pengambilan keputusan.

Saat ini di Indonesia berkembang jasa transportasi online yang dipelopori oleh PT. Go-Jek Indonesia. Go-Jek didirikan oleh pengusaha Indonesia bernama Nadiem Makarim (30). Sejak Januari 2015 Gojek meluncurkan aplikasi pesan via online yang dapat diakses melalui smartphone. Layaknya virus yang menjamur begitu dengan cepat, dan ramai Go-Jek sebagai perusahaan Startup lokal yang berkembang sangat pesat merambah luas ke kota-kota besar di Indonesia dan menjelma sebagai perusahaan yang menawarkan jasa transportasi antar penumpang dengan sepeda motor yang kemudian diberi nama layanan Go-Ride.

Setiap jasa transportasi dituntut untuk selalu peka terhadap perubahan-perubahan yang terjadi pada pasar dan mampu menciptakan ide yang kreatif, hal ini bertujuan agar jasa yang ditawarkannya dapat menarik bagi konsumen, sehingga apa yang diinginkan konsumen dapat dipenuhi oleh perusahaan, dan bertahan ditengah-tengah persaingan yang sangat ketat. Dengan demikian untuk mencapai titik kepuasan konsumen hingga menimbulkan penggunaan jasa Go-Ride, saat ini pemasar tidak hanya gencar melakukan promosi, tetapi juga memberikan keunggulan dan

pengalaman unik kepada konsumen sehingga konsumen terkesan dan selalu mengingat sebuah jasa transportasi yang digunakan.

Berdasarkan wawancara pendahuluan dengan pelanggan Go-Ride, masalah yang sering terjadi pada pengguna Go-Ride adalah kurang puasnya pelayanan yang diberikan oleh driver Go-Ride terhadap konsumennya misalkan waktu tunggu yang terlalu lama, mengendarai kendaraan dengan kecepatan tinggi, tidak ramah dan lain-lain. Adanya permasalahan yang terjadi di lapangan tersebut, perusahaan Go-Jek sebagai pengelola Go-Ride seharusnya dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada penggunanya, untuk tetap bersaing dan mempertahankan eksistensinya

Metode yang dapat digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan antara lain ImportancePerformance Analysis (IPA) dan Regresi Berganda. Model ini menjelaskan konsep tentang loyalitas pelanggan. Metode IPA digunakan untuk mengetahui bagaimana kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan kepuasan serta atribut apa yang harus ditingkatkan guna memberikan pelayanan yang terbaik. Regresi berganda bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan serta mengetahui seberapa besar ketepatan estimasi menggunakan model yang telah diperoleh.. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan referensi dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan yang optimal terhadap konsumen.

1.2 Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen Go-Ride?

1.3 Batasan Masalah dan Asumsi

Dalam membahas masalah yang ada agar tidak meluas maka penulis membatasi permasalahan pada :

1. Penelitian dilakukan di wilayah Kota Yogyakarta
2. Obyek yang diteliti adalah konsumen Go-Ride.
3. Metode analisis yang digunakan adalah IPA

1.4 Tujuan Penelitian

Dalam melakukan penelitian tentunya mempunyai tujuan yang hendak dicapai guna menghasilkan sesuatu yang diinginkan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen Go-Ride.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Dapat memberikan informasi tentang kepuasan pelanggan bagi Go-Ride sebagai langkah perbaikan kualitas untuk meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan.
2. Sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen Go-Ride dalam menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai pelayanan dan kinerjanya terhadap konsumen.

3. Untuk pembelajaran bagi mahasiswa dalam memecahkan permasalahan melalui integrasi *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Regresi Berganda.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan dari laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini membahas latar belakang penulisan tugas akhir, perumusan masalah, tujuan dari dilaksanakannya penelitian, pembatasan masalah, asumsi yang digunakan, dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

BAB II : Landasan Teori

Bab ini membahas mengenai dasar-dasar teori yang dijadikan pedoman penyusunan laporan tugas akhir, sesuai dengan bidang kajian yang diambil oleh penulis dalam penelitian dan penyusunan tugas akhir ini.

BAB III : Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi tentang langkah-langkah dan metode yang digunakan untuk menganalisa topik bahasan. Pada bagian ini juga menjelaskan rancangan penelitian yang akan digunakan dalam pengambilan dan pengolahan data.

BAB IV : Pengolahan Data Dan Analisis Hasil

Pada bab ini berisi tentang data-data yang akan digunakan untuk menganalisis persoalan yang ada dan data lain yang berkaitan dengan

permasalahan tersebut untuk dapat digunakan dalam perhitungan dan pengolahan sehingga dapat dianalisa hasil perhitungannya.

BAB V : Kesimpulan Dan Saran

Bab ini memuat kesimpulan yang ditarik dari hasil penelitian dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.