

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era modern ini, masyarakat memiliki aktivitas serta mobilitas yang tinggi. Untuk memenuhi aktivitas tersebut masyarakat memerlukan adanya sarana ataupun transportasi sebagai alat penunjang/alat bantu dalam melakukan aktivitasnya. Oleh karena itu, jasa transportasi menjadi sarana yang penting bagi masyarakat. Semakin tingginya tuntutan mobilitas masyarakat, tentunya membutuhkan sarana transportasi yang dapat memberikan pergerakan dan perpindahan dari satu tempat ke tempat yang lain dengan cepat, walaupun jarak tempuhnya jauh.

Salah satu transportasi di Indonesia yaitu ojek. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, ojek berarti sepeda atau sepeda motor yang ditambangkan dengan cara memboncengkan penumpang atau penyewanya. Ojek menjadi pilihan alternatif angkutan umum dalam menghadapi kemacetan. Kemacetan menjadi masalah di setiap kota di Indonesia. Kemacetan disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya, jumlah kendaraan yang semakin banyak, jalan yang menyempit, dan beragam pembangunan infrastruktur yang menyebabkan kemacetan berkepanjangan. Oleh karena itu, ojek menjadi pilihan yang cukup baik untuk dapat menerobos kemacetan.

Kecanggihan alat transportasi di abad 21 tidak dapat terbendung lagi. Pemanfaatan teknologi bukan hanya di bidang komunikasi saja tetapi teknologi dimanfaatkan pada bidang pendidikan, ekonomi, pertanian, keamanan, transportasi, dan lain-lain. Dewasa ini terdapat terobosan terbaru, yakni inovasi transportasi berbasis aplikasi daring (*online*) yang didukung oleh teknologi komunikasi melalui *smartphone*. Transportasi berbasis aplikasi daring ini merupakan penggabungan dari segi jasa transportasi dan teknologi komunikasi. Seiring dengan berkembangnya teknologi saat ini terdapat aplikasi yang mengenalkan layanan pemesanan menggunakan teknologi dan memakai standar pelayanan.

GoRide merupakan layanan transportasi antar jemput pelanggan dengan menggunakan kendaraan motor. GoRide memberikan layanan kemudahan mobilitas pelanggan. Inovasinya ialah pada ojek tradisional pelanggan harus datang ke tempat dimana ojek tradisional menunggu terlebih dahulu, tetapi pada layanan GoRide pengemudi ojek daring akan datang pada pelanggan sesuai titik jemput. Pelanggan dapat menentukan tempat penjemputan dan pengantaran, serta akan muncul tarif yang harus dibayarkan untuk layanan ini.

PT. Gojek juga menambahkan fitur pemesanan layanan jasa lainnya seperti GoCar yaitu layanan antar jemput pelanggan dengan menggunakan mobil, GoSend yaitu layanan pengiriman barang, GoFood yaitu layanan pesan antar makanan, dan layanan jasa lainnya seperti GoMart, GoClean, GoGlam, GoAuto.

Di Indonesia, GoRide menjadi transportasi ojek daring berbasis aplikasi mobile. GoRide sebelumnya bernama Gojek, namun kini Gojek menjadi nama perusahaan. PT. Gojek Indonesia didirikan pada tahun 2011 oleh Nadiem Makarim dan Michaelangelo Moran. Sejak Januari 2015 Gojek meluncurkan aplikasi pesan via daring yang dapat diakses melalui *smartphone*. Gojek berbasis *location-based search* untuk telepon genggam berbasis android dan iOS (*apple*). Melalui aplikasi ini, pengendara dapat melihat pemesanan yang masuk dan lokasinya untuk ditanggapi, dan pelanggan dapat memantau posisi pengendara yang menanggapi pemesanan, serta akan muncul tarif yang harus dibayar pelanggan untuk layanan ini. Tarif yang ditawarkan pun terjangkau dan bervariasi sesuai dengan jarak yang dituju. Berdasarkan informasi yang tercantum didalam *website* Gojek, kini GoRide memiliki lebih dari satu juta *driver* yang siap mengantarkan pelanggan.

Dengan kemunculan GoRide terdapat beberapa pesaing transportasi daring lainnya yang menyediakan jasa serupa, seperti Grab Bike, BlueJak, Ojek Syar'I, dan lain-lain. Sebagai sebuah perusahaan jasa tentunya Gojek pada layanan GoRide juga harus memperhatikan harga, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan guna mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Harga menjadi salah satu hal yang menentukan karena persaingan harga yang terjadi dapat menjadi salah satu faktor pelanggan dalam memutuskan pembelian. Pada saat ini terdapat tidak hanya satu aplikasi transportasi daring, oleh karena itu masyarakat menjadi lebih selektif dalam memilih aplikasi yang akan digunakan tergantung pada berapa besar tarif yang harus digunakan.

Selain harga, faktor lain yaitu kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan jasa merupakan suatu keunggulan yang diciptakan dan diharapkan agar pelanggan dapat memenuhi keinginannya. GoRide merupakan pelayanan berbasis pada jasa, oleh karena itu pelayanan yang diberikan harus optimal. Berdasarkan riset, perusahaan Gojek telah mendapat *top brand award* selama dua tahun berturut-turut. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kualitas yang diberikan telah memuaskan. Akan tetapi, seiring bertambahnya jumlah pelanggan, kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk terus mendapat perhatian perusahaan.

Setelah menggunakan layanan tersebut, pelanggan akan menentukan tingkat kepuasannya terhadap pelayanan. Tingkat kepuasan pelanggan merupakan perasaan puas atau kecewa yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspektasi. Jika performanya kurang dari ekspektasi maka pelanggan akan kecewa dan jika sesuai dengan ekspektasi pelanggan akan merasa puas.

Kepuasan dapat mempengaruhi pelanggan menjadi loyal. Loyalitas pelanggan memiliki beberapa faktor yaitu bagaimana sikap pelanggan selanjutnya setelah menggunakan suatu layanan berdasarkan tingkat kepuasannya. Maka, melalui harga dan kualitas pelayanan yang baik, perusahaan Gojek pada layanan GoRide berusaha untuk meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan kepada seluruh pengguna jasa ojek daring GoRide.

1.2. Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan GoRide. Dengan spesifikasi masalah sebagai berikut:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan GoRide?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan GoRide?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan GoRide?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan GoRide?
5. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan GoRide?
6. Apakah kepuasan memediasi pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan GoRide?
7. Apakah kepuasan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan GoRide?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditentukan, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan GoRide.
2. Mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan GoRide.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan GoRide.
4. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan GoRide.
5. Mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan GoRide.
6. Mengetahui apakah kepuasan memediasi pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan GoRide.
7. Mengetahui apakah kepuasan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan GoRide.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai sarana studi bagi peneliti guna menambah pengetahuan dan wawasan serta untuk menerapkan berbagai ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan.

2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini sebagai masukan didalam pengembangan wawasan dan ilmu pengetahuan dibidang harga, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.