

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan di zaman yang modern ini banyak mengalami perubahan, terutama dengan perkembangan teknologi yang semakin maju dengan fitur canggih guna mendukung keberlangsungan dalam era digitalisasi. Teknologi yang berkembang sekarang tentu berbeda dengan dahulu, dimana teknologi masih terbatas dan hanya digunakan untuk berkomunikasi saja. Kemajuan teknologi berpengaruh besar untuk memudahkan mengirim dan menerima segala informasi dan komunikasi jarak dekat maupun jauh. Berkat adanya teknologi, masyarakat dapat menerima berbagai informasi dengan efektif.

Teknologi yang berkembang ini juga merambah ke perkembangan transportasi yang memberikan kemudahan dalam berpergian dengan waktu yang lebih cepat dan mudah dijangkau, seperti adanya pesawat, mobil, motor, kapal dan lainnya. Dengan meningkatnya keperluan masyarakat, kini banyak diciptakan aplikasi transportasi online. Aplikasi transportasi online dapat akses menggunakan telepon genggam yang dimiliki dan cara penggunaan yang mudah.

Transportasi dengan berbasis online sudah banyak diciptakan orang, salah satunya adalah aplikasi Gojek. Aplikasi ini berdiri tahun 2010 oleh Nadiem Makarim. Pelopor revolusi ojek online. Gojek hingga sekarang berkembang ke penjuru bagian Indonesia. Gojek sekarang mudah ditemukan diberbagai tempat seperti kampus serta tempat makan dan berbagai tempat yang ramai. Gojek memiliki ciri khas yang mudah dikenali dengan atribut seperti helm dan jaket yang dikenakan berwarna hijau. Gojek awal muncul hanya menyediakan layanan antar jemput bernama Go-ride layanan dengan menggunakan motor. Dengan daya tarik masyarakat yang menggunakan aplikasi Gojek semakin meningkat,

membuat Gojek berinovasi dengan menambah layanan yang lain berupa Go-Food.

Kualitas pelayanan dapat diartikan kemampuan yang mempengaruhi kepuasan dalam berbagai kebutuhan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Gojek memiliki layanan pengaduan untuk pelanggan yang mengalami masalah ataupun suatu hal yang tidak diinginkan, karena tidak jarang driver Gojek melakukan kecurangan demi mendapat keuntungan lebih. Tidak hanya itu, Gojek menciptakan rating untuk pelanggan dapat memberikan nilai kepada driver Gojek yaitu dengan bintang 1 (layanan buruk) sampai 5 (layanan memuaskan). Pada fitur Go-food juga diberikan rating untuk memberikan nilai kepada restoran yang dipesan. Rating yang disediakan terdapat dua tipe yaitu dengan bintang rating 1-5, serta ranting memuaskan dan tidak memuaskan.

Gojek memberikan diskon/promo setiap hari pada aplikasi Gojek. Salah satu promo yang sering dicari yaitu Go-Food karena diskon yang diberikan lumayan besar. Layanan Go-food sering dimanfaatkan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta khususnya anak rantau, dimana mereka enggan untuk memasak dan mempermudah membeli makan tanpa harus keluar kost. Kebanyakan mahasiswa lebih memilih hal yang simple dan praktis dengan menggunakan Go-food. Tidak hanya di kampus, para mahasiswa kelas malam Fakultas Ekonomi sering memanfaatkan layanan Go-food di tempat kerja maupun kost. Diskon yang sering ditawarkan terkadang bisa setengah harga dari total pembayaran. Layanan Go-food menjadi salah satu layanan yang banyak diminati mahasiswa dengan kualitas yang diberikan. Promo yang diberikan tidak hanya menarik mahasiswa, tetapi menarik semua kalangan dari remaja sampai orang tua karena kemudahan yang diberikan.

Kepuasan pelanggan menjadi pendorong yang menghubungkan pemberi jasa dan pelanggan dalam waktu lama. Kepuasan yang diterima pelanggan tentu saja target yang ingin diwujudkan oleh Gojek. Kepuasan

layanan yang diberikan dapat dilihat dari rating yang diberikan pelanggan atas jasa yang telah digunakan. Kepuasan pelanggan dapat terpenuhi dengan meningkatkan kebutuhan atau keinginan yang diperlukan. Dengan kinerja yang diberikan layanan Gojek sesuai harapan atau melampaui harapan pelanggan tentu memberikan kepuasan. Untuk layanan Go-food, tentu harus memberikan makanan/minuman dengan kualitas yang baik untuk menerima nilai lebih dari pelanggan. Dengan keduanya terciptanya, berpengaruh besar untuk penyedia layanan Gojek, karena dengan begitu Gojek dapat berkembang pesat.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-food di Gojek pada Mahasiswa Universitas Mercu Buana Yogyakarta”**.

1.2. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, dengan melihat latar belakang masalah diatas, peneliti dapat mengidentifikasi masalah yang terkait dengan tema penelitian sebagai berikut:

- 1.2.1 Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Go-food di Gojek online pada Mahasiswa/Mahasiswi Universitas Mercu Buana Yogyakarta khususnya Fakultas Ekonomi.
- 1.2.2 Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Go-food di Gojek online pada Mahasiswa/Mahasiswi Universitas Mercu Buana Yogyakarta khususnya Fakultas Ekonomi.

1.3. Batasan Masalah Penelitian

Mengetahui luasnya masalah yang akan diteliti, maka peneliti melakukan pembatasan pada:

1.3.1 Universitas Mercu Buana Yogyakarta khususnya Fakultas Ekonomi kampus 3.

1.3.2 Responden yang menjadi obyek penelitian adalah mahasiswa kelas malam (R23) prodi akuntansi.

1.4. Tujuan Penelitian

Yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1.4.1 Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Go-food di gojek *online* pada Mahasiswa/Mahasiswi Universitas Mercu Buana Yogyakarta khususnya Fakultas Ekonomi.

1.4.2 Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Go-food di gojek *online* pada Mahasiswa/Mahasiswi Universitas Mercu Buana Yogyakarta khususnya Fakultas Ekonomi.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diterima dengan adanya penelitian ini yaitu:

1.5.1 Manfaat Praktis

Dapat mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dalam pengembangan usahannya.

1.5.2 Manfaat Teoristis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk melatih dan memperluas wawasan ataureferensi bagi mahasiswa hingga penelitian berikutnya.

1.6. Kerangka Penulisan Laporan Penelitian

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan kerangka penulisan pada penelitian ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan menguraikan kajian teori, pengembangan hipotesis, serta kerangka pemikiran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang metode penelitian dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan gambaran umum obyek penelitian, analisis data serta pembahasan analisis data.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini akan diuraikan mengenai kesimpulan, saran untuk penelitian selanjutnya, serta keterbatasan.