

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Kemacetan telah menjadi masalah bagi pemerintah di seluruh dunia. Mayoritas terjadi karena banyaknya kendaraan roda empat yang digunakan masyarakat sehari-hari. Fenomena ini menjadi bahan evaluasi dan pembelajaran bagi kita semua agar lebih bijak menggunakan kendaraan roda empat serta mengurangi kegiatan menggunakan kendaraan roda empat dan beralih ke transportasi umum atau penggunaan roda dua.

Kasus di Indonesia adalah sebagai negara urutan ke-7 termacet di dunia pada tahun 2018 ([www.popbela.com](http://www.popbela.com)), artinya kita sebagai warga negara yang baik mempunyai kesadaran agar lebih bijak dalam menggunakan kendaraan dan berpindah ke mode transportasi umum salah satunya transportasi online agar kemacetan berkurang serta polusi udara semakin membaik. Sementara itu dari sudut pandang penyedia jasa transportasi online juga wajib mengedepankan kenyamanan dan keamanan bagi konsumen pengguna transportasi online agar konsumen merasa nyaman dan terciptanya kepuasan pelanggan agar beralih ke mode transportasi online, sehingga ada kesinambungan antara konsumen dan penyedia jasa transportasi online.

Pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat. Tentu saja transportasi online saat ini sudah mempunyai payung hukum dan bisa beroperasi karena mempunyai landasan hukum yang jelas. Artinya saat ini transportasi online bisa digunakan layaknya transportasi konvensional untuk membantu masyarakat dalam mobilitasnya sehingga

dapat mengurangi kemacetan dan tentu saja dengan adanya ini kepuasan pelanggan akan lebih meningkat.

Berdasarkan data pra penelitian, peneliti telah melakukan sampel kecil terhadap 20 responden pelanggan jasa transportasi online Gojek selengkapnya seperti terlihat pada Tabel 1.

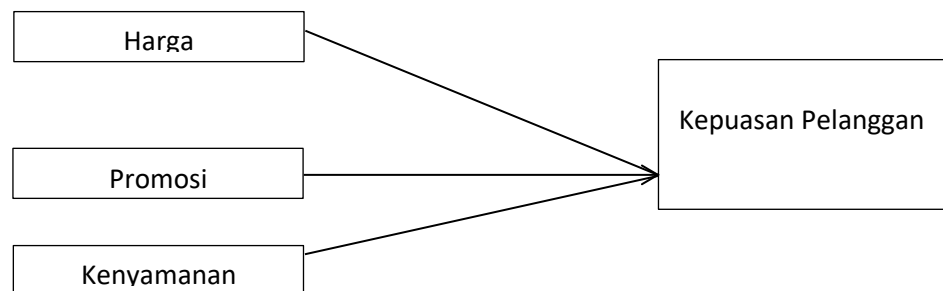
Tabel 1.1 Jawaban responden kepuasan pelanggan terhadap penggunaan transportasi online Gojek di Yogyakarta

Item	Respondane Rate	%
Biaya jasa mahal	15	75 %
Merasa nyaman	11	55 %
Promo Menarik	18	90 %

Sumber : data pra penelitian April, 2020

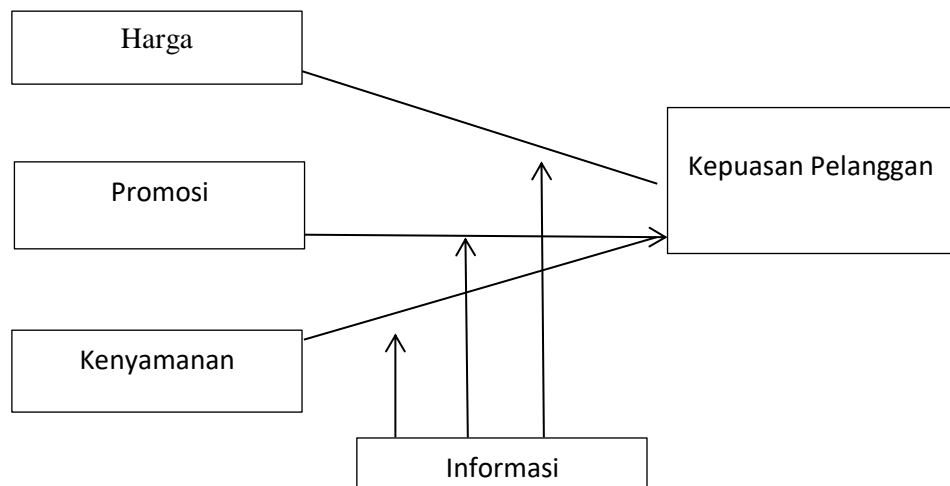
Tabel 1.1 menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap penggunaan transportasi online masih belum maksimal, yaitu 75%, produk jasa transportasi online juga masih relatif mahal banyak promo menarik dari perusahaan. Berdasarkan fenomena di atas, tentu amatlah penting mencari strategi agar terciptanya kepuasan pelanggan agar menggunakan transportasi online.

Untuk memecahkan fenomena tersebut, model yang diadopsi oleh peneliti adalah dari (Indra & Ibrahim, 2017) seperti gambar 1.1



Gambar 1.1 Model Kepuasan Pelanggan Pengguna Transportasi Online

Guna memperluas analisis dan bukan merupakan plagiasi dengan model yang sama, maka peneliti akan menambahkan indikator informasi sebagai preferensi bagi penguatan persepsi kepuasan pelanggan. Referensi informasi tersebut akan memberikan perbandingan produk dan layanan dianggap sebagai sarana penting untuk mendapatkan informasi yang akan memfasilitasi proses pengambilan keputusan dan membuat pelanggan merasa puas (Nebojša, Milorad & Tanja, 2019).



Gambar 1.2. Model Informasi & Kepuasan Pelanggan Pengguna Transportasi Online

Berdasarkan temuan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online dengan Informasi Sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Pelanggan Gojek di Yogyakarta)”.

## 1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah harga berpengaruh pada kepuasan pelanggan pengguna transportasi online?

2. Apakah promosi berpengaruh pada kepuasan pelanggan pengguna transportasi online?
3. Apakah kenyamanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan pengguna transportasi online?
4. Apakah informasi memperkuat harga dan berpengaruh pada kepuasan pelanggan pengguna transportasi online?
5. Apakah informasi memperkuat promo dan kupon dan berpengaruh pada kepuasan pelanggan pengguna transportasi online?
6. Apakah informasi memperkuat kenyamanan dan berpengaruh pada kepuasan pelanggan pengguna transportasi online?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui harga berpengaruh pada kepuasan pelanggan pengguna transportasi online.
2. Untuk mengetahui promosi berpengaruh pada kepuasan pelanggan pengguna transportasi online.
3. Untuk mengetahui kenyamanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan pengguna transportasi online.
4. Untuk mengetahui apakah informasi memperkuat harga dan berpengaruh pada kepuasan pelanggan pengguna transportasi online.
5. Untuk mengetahui apakah informasi memperkuat promo & kupon dan berpengaruh pada kepuasan pelanggan pengguna transportasi online.
6. Untuk mengetahui apakah informasi memperkuat kenyamanan dan berpengaruh pada kepuasan pelanggan pengguna transportasi online.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian meliputi :

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan dapat dijadikan acuan bagi peneliti lain yang sedang melakukan penelitian tentang ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Manajemen.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Bagi pengusaha, penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan untuk lebih memahami kepuasan pelanggan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih optimal.

Bagi konsumen, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan wawasan untuk lebih memahami kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen

#### **1.5. Sistematika Penulisan Skripsi**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **BAB I : Pendahuluan**

Pada bab ini dijelaskan latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah dan definisi operasional, tujuan penelitian, manfaat dan kerangka penulisan skripsi.

##### **BAB II : Tinjauan Pustaka**

Pada bab dua ini dijelaskan mengenai landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, hasil penelitian sebelumnya, hipotesa penelitian dan kerangka pikir penelitian.

##### **BAB III : Metodologi Penelitian**

Pada bab ini dijelaskan mengenai sampel dari penelitian, variable penelitian, metode analisis data.

##### **BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang terpadu.

**BAB V : Kesimpulan dan saran**

Pada bab terakhir ini merupakan kesimpulan yang diperoleh dari seluruh penelitian yang dilakukan dan juga saran-saran yang direkomendasikan oleh peneliti kepada perusahaan.