

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu dan teknologi yang semakin pesat, tidak hanya berakibat pada sektor ekonomi, akan tetapi sektor budayajugaikut terpengaruh. Perubahan kebudayaan biasanya ditunjukkan oleh perubahan gaya hidup. Pada era modernisasi berkembangnya gaya hidup serba praktis dan instan yang mempengaruhi hampir seluruh manusia yang ada di dunia. Gaya hidup instan adalah gaya hidup yang mengutamakan nilai kepraktisan, kecepatan dan efisiensi waktu. Hal itu tentunya juga berpengaruh terhadap produsen dalam merancang produk yang sesuai dengan kebutuhan gaya hidup masyarakat. Salah satu isnis yang terpenguh oleh gaya hidup masyarakat adalah bisnis tranportasi.

Perkembangan transportasi online atau ojek online merupakan moda transportasi melalui aplikasi online smartphone sehingga pembayaran pun dapat dilakukan dengan mudah melalui cash maupun aplikasi, dengan demikian pengguna moda transportasi online tidak susah-susah pergi keluar rumah dan melakukan negoisasi. Kenyamanan saat menggunakan dan pembayaran juga dapat dilakukan secara aplikasi yang dinamakan Go-Pay. Maxim merupakan pendatang baru dalam transportasi online asal Rusia, perusahaan Maxim membuka cabang di tujuh kota sekaligus di Rusia, pada tahun 2010 memiliki cabang di 17 kota dan terus meningkat sampai dengan 22 kot dalam satu tahun

dan di Indonesia Maxim menjamah pasar Indonesia di tahun 2018 membuka kantor di Jakarta di bawah Bendera PT Teknologi Perdana Indonesia. Seiring dengan berjalannya waktu layanan transportasi online merambah ke kota-kota di Indonesia termasuk di Solo, melihat persaingan yang ketat dengan Grab dan Gojek, Maxim mencoba menawarkan sejumlah kemudahan yang tidak dimiliki kedua pesaingnya tersebut.

Platform yang ditawarkan seperti pencantuman rute-rute tersulit, notifikasi barang bawaan hingga hewan peliharaan yang dibawa penumpang, hingga notifikasi jumlah uang kembalian yang akan diterima penumpang. Hal ini Maxim mampu bersaing dengan Grab dan Gojek yang lebih dulu menamban kota Solo Maxim juga menawarkan jasa pengiriman, bantuan penderekan mobil mogok oleh mobil lainnya, serta starter aki

Kualitas jasa atau pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2008).

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi melebihi harapan (Tjiptono, 2008). Menurut Kotler dan Keller (2013) produk adalah segala sesuatu yang bisa ditawarkan kepada para pelanggan untuk memuaskan suatu keinginan

atau kebutuhan, termasuk barang fisik dan jasa. Produk adalah suatu yang ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, untuk dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memenuhi suatu keinginan atau kebutuhan.

Menurut Handoko (2002) kualitas produk adalah suatu kondisi dari sebuah barang berdasarkan pada penilaian atas kesesuaiannya dengan standar ukur yang telah ditetapkan. Semakin sesuai standar yang ditetapkan maka akan dinilai produk tersebut semakin berkualitas.

Menurut Kotler dan Armstrong (2013) adalah jumlah yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa. Lebih luas lagi, harga adalah jumlah semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Sedangkan menurut Efendi (2010) harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang atau jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa. Harga merupakan komponen yang berpengaruh langsung terhadap laba perusahaan. Tingkat harga yang ditetapkan mempengaruhi kuantitas yang terjual.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) sesuatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah semacam langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi, dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya yaman karena dibayangkan atau diharapkan. Puas

atau tidak puas bukan merupakan emosi melainkan sesuatu hasil evaluasi dari emosi.

Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Jasa, Kualitas Produksi, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Ojek Online Maxim (Studi Empiris di Area Kota Surakarta)"

B. Perumusan Masalah

Penelitian ini dilakukan di area kota Surakarta dengan pertimbangan semakin banyaknya driver ojek online maxim dan berdasarkan latar belakang di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna ojek online Maxim di kota Surakarta?
2. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pengguna ojek online Maxim di Surakarta?
3. Bagaimana pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna ojek online Maxim di Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna ojek online Maxim di kota Surakarta

2. Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pengguna ojek online Maxim di kotaSurakarta
3. Menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna ojek online Maxim di kota Surakarta

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai salah satu dasar pertimbangan dalam menentukan langkah dan kebijakan perusahaan khususnya dalam penentuan strategi pemasaran yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

2. Bagi Peneliti lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dan pengetahuan untuk penelitian-penelitian dibidang pemasaran terutama yang berkenaan dengan kepuasan pelanggan.

E. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan penelitian ini dimaksudkan untuk mempermudah pemahaman terhadap hasil penelitian. Adapun garis besar, penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini dikemukakan tentang teori-teori yang mendukung variabel yang diteliti, kerangka penelitian dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan menguraikan tentang jenis penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, sumber data, metode pengumpulan data, teknik pengujian kualitas data, teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini akan menguraikan tentang deskripsi responden, analisis data dan pembahasan terdiri dari uji instrument penelitian (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik, analisis linier berganda, uji t, uji F, uji koefisien determinasi.

BAB V PENUTUP

Bab ini terbagi kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran- saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN