

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 latar Belakang

Di era globalisasi saat ini perkembangan teknologi sangat berkembang pesat dan tentunya sangat penting dalam dunia bisnis. Para pelaku bisnis terus bersaing dalam hal memasarkan produk ataupun jasa yang ditawarkan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan para konsumen dan pelanggan. Apalagi saat ini konsumen lebih senang memilih maupun memakai produk atau jasa yang tentunya harganya murah tapi mempunyai kualitas yang baik. Oleh karena itu menyebabkan persaingan dalam bisnis sangat tinggi, tentunya perusahaan harus bisa mengetahui kebutuhan maupun keinginan para konsumen dan terus menciptakan produk atau jasa yang berinovasi dengan baik dan dapat memanfaatkan kelebihan yang ada pada produk atau jasa yang ditawarkan. Berkembangnya teknologi dan juga penghasilan masyarakat menuntut agar perusahaan agar memberikan layanan yang baik sehingga menjadi puas dengan apa yang didapatkan. Pada kondisi saat ini perusahaan harus mengutamakan bagaimana kepuasan dari para pelanggan bisa dipertahankan karena kepuasan pelanggan ditentukan dengan pelayanan yang baik. Dengan demikian produk ataupun jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan dapat menjadi prioritas utama dalam keunggulan daya saing perusahaan, dalam memenangkan persaingan tentunya perusahaan harus bisa memenuhi keinginan maupun kebutuhan para pelanggan dan konsumen. Dengan begitu kita dapat memahami apa yang dibutuhkan pelanggan atau konsumen, sehingga konsumen bisa memberikan masukan yang sangat penting bagi perusahaan supaya merancang strategi pemasaran yang tepat.

Di dunia yang modern seperti saat ini banyak perusahaan melakukan terobosan baru dalam bidang jasa seperti pemesanan makanan melalui online, lahirlah layanan gofood yang menawarkan berbagai kemudahan dalam memesan makanan hanya melalui ponsel pintar dan tinggal hanya menunggu

sampai driver menghantarkan makanan pesanan kita. go food sendiri bisa di akses melalui aplikasi gojek. “Gofood mulai hadir pada april 2015 kini telah tumbuh menjadi salah satu penyedia layanan antar makanan terbesar di dunia di luar cina dan bekerja sama dengan lebih dari 125 ribu merchant di 50 kota di indonesia”. *Hadir untuk Tingkatkan Skala Bisnis UMKM Kuliner, GO-FOOD Festival Bantu Promosikan Kuliner Surabaya*. Available at: <https://search.app.goo.gl/qHkqEUE> (Accessed: 06 June 2024).

Jasa adalah kegiatan yang dilakukan untuk melakukan pelayanan terhadap pelanggan, biasanya jasa di tawarkan oleh satu pihak ke pihak lainnya. jasa pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu. membeli dan memesan di era moderen ini tidak harus secara langsung sekarang semuanya bisa di lakukan secara online. layanan gofood terkadang di butuhkan untuk mendapatkan kemudahan dalam memesan makanan tanpa harus keluar rumah. layanan gofood juga mempermudah mahasiswa Universitas PGRI Palembang dalam memesan makanan secara onlone tanpa harus keluar, karena gofood menawarkan kemudahan order makanan secara online dan bisa di akses melalui ponsel pintar atau smartphone.

Terkadang pemesan memiliki pilihan dan tawaran melalui harga yang bermacam-macam sesuai makanan dan tempat toko yang berjualan, driver hanya memesan ke tempat dan kemudian mengantarkan nya kepada pelanggan. namun terkadang ongkos kirim menjadi pertimbangan para pelanggan untuk memesan makanan mealui gofood. harga sangat memengaruhi kepuasan pelanggan, pasalnya kebanyakan pelanggan menginginkan harga murah dan terjangkau. Persepsi harga ialah bagaimana cara konsumen melihat harga yang tinggi, rendah dan adil hal ini memiliki pengaruh yang kuat terhadap minat beli dan kepuasan dalam pembelian.

Ada beberapa kendala yang kadang di alami dalam pelayanan gofood pelayanan terkadang tidak tepat waktu, driver kurang ramah, dan titik pengantaran pesanan yang salah. kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap

kepuasan pelanggan. Bell dan Luddington (2016 : 78), bahwasanya “Keluhan pelanggan (customer complaint) adalah umpan balik (feedback) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan”.

Banyaknya minat masyarakat menggunakan layanan layanan gofood terutama mahasiswa di karenakan tidak memasak dan malas keluar rumah, gofood menawarkan kemudahan untuk hanya menunggu di rumah dan akan di hantarkan tidak perlu keluar lagi atau jalan kaki jauh-jauh. selain banyak minat pengguna layanan gofood, perusahaan gojek dalam layanan gofood menerima kritikan para pelanggan dalam menjalan perputaran roda bisnis nya, salah satunya seperti kualitas pelayanan driver, harga ongkos kirim atau harga makanan itu sendiri, dan keramahan driver itu sendiri, semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pengguna layanan gofood juga semakin meningkat.

Selain kualitas pelayanan yang di berikan, kepuasan konsumen sangat berpengaruh dalam menciptakan kepercayaan bagi pelanggan. menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah di persepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Kualitas pelayanan yang baik akan menjaga kepercayaan dan akan sangat berdampak kepada persepsi pelanggan atau konsumen mengenai reputasi perusahaan penyedia layanan tersebut, sehingga memiliki rasa percaya dan komitmen untuk terus menggunakannya dalam jangka waktu yang lama.

Penangan keluhan/saran juga sangat penting untuk di lakukan dalam mencapai kepuasan para pelanggan, keluhan atau saran di jaman moderen sekarang ini banyak perusahaan menyediakan penilaian mulai dari pemberian rating mengenai produk atau jasa, contohnya layanan gofood menyediakan penilaian atau pemberian rating, jika konsumen puas dengan layanan maka konsumen akan memberi rating secara maksimal dan apabila konsumen tidak puas maka rating yang di berikan pun akan rendah, biasanya rating yang

rendah akan di barengi kritik dan saran tentang keluhan yang di rasakan. dari pemberian rating ini pengguna lain bisa melihat tentang produk atau layanan jasa yang akan di gunakan memiliki reputasi yang baik atau tidak. penanganan keluhan/saran pelanggan adalah tindakan perbaikan dan pencegahan yang di lakukan untuk mengatasi keluan/saran dari pelanggan.

Jadi keluhan dapat di simpulkan sebagai umpan balik negatif yang di terima perusahaan terhadap produk atau layanan jasa yang di tawarkan kepada para planggan atau konsumen, produk atau layanan yang di gunakan tidak sesuai dengan keinginan atau harapan konsumen sehingga mendorong mereka menyampaikan keluhan yang di dapat dan di rasakan secara data melalui pemberian rating atupun secara tertulis ataupun lisan. keluhan tersebut sangat memerlukan penanganan untuk meminimalisir kekecewaan para pelanggan atau konsumen terhadap layanan yang di berikan serta membuat konsumen setia pada perusahaan tersebut.

Sedangkan penanganan keluhan adalah sebuah cara yang di lakukan suatu perusahaan untuk memperbaiki kegagalan mengenai layanan yang di berikan terhadap para konsumen setelah konsumen/pelanggan pelanggan melakukan pembelian. tujuan utama penanganan keluhan tersebut adalah untuk memperkecil dampak negatif akibat kegagalan dalam sebuah layanan dan pastinya membuat pelanggan terus setia terhadap perusahaan. karena itulah penanganan keluhan sangatlah penting bagi keberlangsungan perusahaan untuk menjadi lebih baik dan konsisten dalam memenuhi kebutuhan para konsumen. Penelitian terdahulu yang di gunakan untuk jadi bahan pertimbangan untuk penelitian ini antara lain

1. Palelu, David RG, Willem JFA Tumbuan, and Rotinsulu J. Jorie. (2022) . Dari hasil uji secara parsial diperoleh Persepsi Harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, serta uji secara simultan diperoleh Persepsi Harga dan

Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan Konsumen Kamsia Boba Di Kota Lawang.

2. Firatmadi, Agung. (2017). Hasil penelitian ini menemukan Kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dibanding dengan variable persepsi harga yang hanya sedikit akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Implikasi penelitian menunjukkan bahwa faktor kualitas Pelayanan memberikan pengaruh yang cukup berarti terhadap Kepuasan Pelanggan. Berkaitan dengan itu faktor-faktor yang memberi kontribusi terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan hendaknya diperhatikan. Faktor-faktor ini antara lain, dengan meningkatkan ketrampilan karyawan teknis, memperbaiki sikap dan perilaku karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan melalui pelatihan dan kursus singkat simulasi pelayanan prima dengan standar perusahaan, Sosialisasi kepada petugas operasional langsung tentang kebutuhan-kebutuhan pelanggan atau sosialisasi terhadap persepsi manajemen yang bertujuan untuk mengurangi kesenjangan yang terjadi.
3. Khoiri, A. H. (2021). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis jalur. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial maupun simultan. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil analisis jalur, kualitas pelayanan dan penanganan keluhan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah.

1.2 Batasan Masalah

Karena keterbatasan waktu dan biaya yang di hadapi peneliti dan berdasarkan latar belakang di atas tadi, maka peneliti akan membatasi masalahnya. supaya mempermudah untuk memecahkan masalah yang dihadapi peneliti mengenai faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna

atau pelanggan layanan *gofood* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang. penelitian di fokuskan pada pengaruh persepsi harga, kualitas pelayanan, dan keluhan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Universitas PGRI Palembang khususnya prodi manajaemen yang pernah menggunakan layanan jasa gofood di aplikasi gojek.

1.3 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana harga berpengaruh pada kepuasan pelanggan pengguna layanan jasa gofood pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang?
- b. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang?
- c. Bagaimana keluhan berpengaruh dan mengurangi tingkat kepuasan terhadap kepuasan pelanggan pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang?
- d. Bagaimana prsepsi harga, kualitas pelayanan, dan Keluhan memiliki pengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan pelanggan pengguna layanan jasa gofood pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui apakah prsespsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna layanan jasa gofood pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang?

- b. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna layanan jasa gofood pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang?
- c. Untuk mengetahui apakah penanganan keluhan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna layanan jasa gofood pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang?
- d. Untuk mengetahui apakah persepsi harga, kualitas pelayanan, dan keluhan secara bersamaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna layanan jasa gofood pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang?

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaatnya Dari Penelitian Ini yaitu

1. Bagi Universitas PGRI Palembang

Penelitian ini berguna untuk mengetahui kepuasan para Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang, yang telah menggunakan jasa layanan gofood melalui aplikasi gojek, khususnya di bagian persepsi harga, kualitas layanan dan keluhan.

2. Penyedia layanan Gofood/ Gojek

Penelitian ini berguna untuk melihat sebagaimana kepuasan para mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang, setelah menggunakan jasa layanan gofood di aplikasi gojek. Serta berguna untuk membantu memperbaiki kualitas khususnya di harga, kualitas pelayanan, dan keluhan.