

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kota Lhokseumawe merupakan titik pusat segala aktifitas dalam kawasan Aceh Utara, baik itu pemerintahan, pendidikan dan pelayanan masyarakat. Setiap tahunnya Kota Lhokseumawe kedatangan mahasiswa baru, pekerja yang merantau dan wisatawan yang berasal dari berbagai daerah. Hal ini menimbulkan maraknya pertumbuhan penggunaan transportasi, sehingga memiliki potensi dalam melakukan usaha pada bidang jasa. Saat ini jasa transportasi sudah berkembang secara meluas, dalam hal ini para produsen di tuntut untuk meningkatkan kualitasnya untuk menarik minat pelanggan.

Seluruh kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pada akhirnya bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan terhadap perusahaan tersebut mengenai kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang yang dinyatakan dari hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. (Lupiyoadi, 2016)

Menurut Tjiptono (2015) “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya”. Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa, karena ukuran yang diberikan mengenai kualitas jasa ditentukan oleh pelanggan.

Ketidakpuasan dapat menimbulkan sikap negatif terhadap merek maupun penyedia jasanya atau bisa juga distributornya, bahkan terhadap pelaku ditingkat

yang paling bawah yang berhubungan dengan konsumen secara langsung, berkurangnya pembelian atau penggunaan ulang produk atau jasa yang ditawarkan, peralihan merek atau jasa layanan (*brand switching*) atau perilaku komplain lainnya.

Banyak hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, salah satunya dengan berinovasi. Penggunaan teknologi dan informasi membawa perubahan kebiasaan terutama di dalam bisnis. Aktivitas dalam jasa tidak terlepas dari produsen dan konsumen, jasa yang diberikan produsen kepada konsumen dapat bermanfaat bila jasa yang didapat konsumen memenuhi kebutuhan.

Kooda *Easy You* merupakan salah satu bisnis jasa transportasi roda dua atau sering disebut dengan nama “ojek *online*” merupakan perusahaan layanan jasa yang terbilang masih baru, didirikan pada Tahun 2019 oleh komunitas ojek Kota Lhokseumawe . Untuk dapat bersaing Kooda *Easy You* dituntut mempunyai suatu standar pelayanan yang dapat dijadikan pedoman dan tolak ukur dari usaha jasa tersebut. Dalam memberikan pelayanan yang baik, tentunya sumber daya manusia yang dimiliki juga harus baik. Usaha ini membuat inovasi bisnis dalam menghadapi persaingan dengan bisnis sejenis yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanannya, menyediakan layanan pada aplikasi, menambah fasilitas lainnya sehingga konsumen mendapatkan kepuasan dan menjadi loyal menggunakan jasanya.

Menurut (Indahsari, 2019) kualitas pelayanan adalah pelayanan yang terus meningkat dan pada dasarnya difokuskan pada upaya untuk memenuhi permintaan, kebutuhan pelanggan dan akurasi pengiriman jasa ekpektasi

pelanggan. Atribut layanan yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada lima dimensi layanan menurut metode *servqual*. Kelima dimensi tersebut yaitu : Berwujud (*Tangible*) kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, Keandalan (*Reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan kepuasan konsumen yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, Ketanggapan (*Responsiveness*) suatu kemauan untuk membantu dan memberikan konsumen yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, Jaminan (*Assurance*) pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen pada perusahaan dan Perhatian (*Empathy*) memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Hasil penelitian Sulton Sholehuddin dan Fahrurrozi Rahman (2020), Sari Oktamala dan Eva Zuraidah (2021), Yosmanta Vistara dan Petrus T. Resi (2019) menyimpulkan bahwa secara parsial variabel dimensi kualitas pelayanan yaitu daya tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, sedangkan variabel lainnya bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), dan kepedulian (*Empathy*) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Untuk saat ini ditemukan juga beberapa keluhan terhadap pelayanan yang sudah diberikan, artinya apa yang telah diberikan belum optimal terhadap kepuasan pelanggan. Namun Kooda *Easy You* terus melakukan inovasi untuk lebih menambah minat konsumen agar bertambahnya angka pelanggan setiap hari, bulan dan pertahunnya meningkat. Kooda *Easy You* masih perlu mengembangkan

atau menambah kualitas pelayanan agar lebih optimal lagi. Selain itu hal-hal yang berkaitan dengan keterampilan dan kompetensi *raider* dan admin dalam memberikan pelayanan jasa harus diperbarui (*upgrade*) sesuai dengan perkembangan zaman.

Bestoon Othman, dkk (2019) serta Siti Nur Khoiria dan Kasful Anwar Us (2021) menyimpulkan bahwa metode *servqual* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini difokuskan pada Usaha Jasa Kooda *Easy You* yang beroperasi di Kota Lhokseumawe, yang mengalami persaingan dengan usaha jasa sejenis. Penting untuk dikaji karena masih adanya kontradiksi hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya, dimana ada yang menyimpulkan terdapat pengaruh positif dan pengaruh negatif pada variabel dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis uraikan, untuk meneliti lebih dalam berdasarkan sudut pandang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, maka penulis tertarik meneliti dan mengajukan skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA PADA KOODA *EASY YOU* DI KOTA LHOKSEUMAWE”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa pada Kooda *Easy You* di Kota Lhokseumawe?
2. Bagaimanakah pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa pada Kooda *Easy You* di Kota Lhokseumawe?
3. Bagaimanakah pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa pada Kooda *Easy You* di Kota Lhokseumawe?
4. Bagaimanakah pengaruh jaminan dan kepastian terhadap kepuasan pelanggan jasa pada Kooda *Easy You* di Kota Lhokseumawe?
5. Bagaimanakah pengaruh empati terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa pada Kooda *Easy You* di Kota Lhokseumawe?
6. Bagaimanakah pengaruh dimensi yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa pada Kooda *Easy You* di Kota Lhokseumawe?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa pada Kooda *Easy You* di Kota Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa pada Kooda *Easy You* di Kota Lhokseumawe.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa pada Kooda *Easy You* di Kota Lhokseumawe.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh jaminan dan kepastian terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa pada Kooda *Easy You* di Kota Lhokseumawe.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh empati terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa pada Kooda *Easy You* di Kota Lhokseumawe.
6. Untuk mengetahui pengaruh dimensi yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa pada Kooda *Easy You* di Kota Lhokseumawe.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian di atas maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi penulis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis : sebagai wujud aplikasi dari teori yan dipelajari selama perkuliahan dan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan serta informasi mengenai kepuasan pelanggan khususnya pada usaha jasa.

2. Bagi Pelanggan

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi konsumen dalam proses menerima pelayanan jasa dan mendapatkan peningkatan

pelayanan dalam menggunakan jasa Kooda *Easy You* di Kota Lhokseumawe.

3. Bagi Usaha Jasa Kooda *Easy You*

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi para pengemudi ojek (*raider*) dan admin Kooda *Easy You* di Kota Lhokseumawe agar dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dapat memberikan pelayanan jasa yang terbaik kepada konsumen atau pelanggan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.