

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang sangat maju ini,berbagai macam transportasi juga tidak lepas dari teknologi. Teknologi yang ada saat ini membawa suatu perubahan besar dalam perkembangan transportasi. Dengan bertambah pesatnya industri transportasi sekarang ini juga membuat persaingan antar perusahaan semakin ketat dalam merebut pelanggan serta mempertahankan pangsa pasar yang ada, dimana hal ini tampak dari usaha-usaha perusahaan untuk senantiasa memperbaiki dan meningkatkan kualitas serta harga demi memuaskan pelanggannya.(Sumber kompasiana.com)

Taksi merupakan salah satu kendaraan umum yang cukup banyak digunakan oleh masyarakat. Kehadiran jasa-jasa transportasi yang baru semakin memperketat persaingan antar jasa transportasi, khususnya bagi penyedia jasa taksi. Penyedia jasa taksi bukan hanya berkompetisi dengan angkutan umum lainnya, tetapi juga harus berhadapan dengan sesama jasa penyedia taksi lainnya. Munculnya angkutan-angkutan umum baru yang berstandar nasional juga semakin memperketat persaingan khususnya taksi dengan angkutan umum lainnya.Perusahaan berusaha memenuhi kepuasan pelanggannya dengan memberikan pelayanan terbaik dan harga yang terjangkau.

Salah satu perusahaan taksi yang sering digunakan masyarakat adalah Blue Bird. Blue Bird Group didirikan pada tahun 1972 di Jakarta. Blue Bird menjadi pelopor pengenalan tarif taksi berdasarkan sistem argo, serta melengkapi seluruh armadanya yang ber-AC dengan radio komunikasi. Selain itu, penggunaan sistem GPS pada armada Blue Bird juga memberikan rasa aman kepada pelanggan. Pada tahun 2011, Blue Bird juga menjadi



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



perusahaan taksi pertama di Indonesia yang memberikan layanan *mobile reservation* melalui Blackberry. (Sumber *bluebirdgroup.com*)

Perusahaan taksi dengan slogan Aman, Nyaman, Mudah, dan Personal (ANDAL). Banyaknya award yang diraih oleh Blue Bird Group, didukung oleh kemampuan perusahaan dalam menjaga kualitas pelayanan selama bertahun-tahun. Blue Bird dipilih sebagai “Indonesia Leading Taxi/Limousine Company” dalam Indonesia Travel & Tourism Awards 2015/2016. (Sumber *bluebirdgroup.com*).

**Gambar 1.1**

**Tabel Tarif Taksi Blue Bird ,Uber, dan Grab**

			
<b>Tarif dasar</b>	Rp. 7.500, -	Rp. 3.000, -	Rp. 2.500, -
<b>Tarif per KM</b>	Rp. 4.000, -	Rp. 2.001, -	Rp. 3.500, -
<b>Tarif minimum</b>	Rp. 40.000, -	Rp. 3.000, -	Rp. 10.000, -
<b>Tarif per menit</b>	-	Rp. 300, -	-
<b>Biaya pembatalan</b>	Rp. 15.000, -	Rp. 30.000, -	-

(Sumber *mozaic.co.id*)

Seperti tampak pada gambar 1.1, tabel perbandingan tarif taksi Blue Bird dan angkutan umum lainnya. Blue Bird memasang tarif dasar Rp 7.500. Uber memasang tarif dasar Rp3.000. Dan Grab memasang tarif dasar Rp 2.500. Blue Bird memang menetapkan tarif dasar yang lebih tinggi dibandingkan angkutan umum lainnya. Tetapi Blue Bird memberikan keamanan yang lebih menjamin keselamatannya. Untuk tarif per kilometer, biaya yang dikenakan pun berbeda-beda. Untuk Blue Bird, tarif per kilo meternya dikenakan biaya Rp4.000 dan bervariasi di beberapa kota mengikuti kebijakan yang berlaku di setiap kota, sedangkan Uber dikenakan biaya sekitar Rp2.000, dan GrabCar biaya yang ditawarkan untuk tarif per kilo meternya adalah Rp3.500.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie  
 Jl. Cipinang Duren, Jakarta Timur 13060  
 Telp. (021) 8754 8888  
 www.kwikkiangie.ac.id

Ha Cipta Diliindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Gambar 1.2

Jenis Pembayaran

			
Tunai	✓	✓	✓
Kartu kredit	✓	✓	✓
Kartu debit	✓		✓
Voucher	✓		

(Sumber mozaic.co.id)

Untuk pembayaran, Blue Bird memiliki sistem pembayaran yang lebih bervariasi dari pada Uber dan GrabCar. Blue Bird mempunyai 4 model pembayaran, yakni tunai, kartu kredit, kartu debit dan voucher. Sementara Uber, pengguna bisa membayar dengan tunai dan kartu kredit. Pengguna Uber bisa mendapatkan voucher potongan harga hingga Rp75.000 dengan menggunakan kode promo orang lain. Bahkan, pengguna juga bisa mendapatkan voucher untuk pengguna baru. GrabCar memiliki tiga jenis pembayaran, yakni tunai, kartu kredit dan kartu debit. Dengan macam-macam pilihan pembayaran ini pengguna layanan online bisa memilih cara yang paling sesuai.

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas di atas, maka pengaruh sebenarnya daripada kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan menarik minat penulis untuk melakukan penelitian ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Taksi Blue Bird”.

**B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi masalah yang dihadapi adalah sebagai berikut:

1. Seberapa baik kualitas layanan taksi Blue Bird?

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Bagaimanakah persepsi harga pelanggan pada taksi Blue Bird?
3. Seberapa tinggi kepuasan pelanggan taksi Blue Bird?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan taksi Blue Bird ?
5. Apakah terdapat pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan taksi Blue Bird ?

### C. Batasan Penelitian

Penulis menyadari mempunyai banyak keterbatasan, ditinjau dari segi waktu, dana dan kemampuan sehingga penulis menggunakan hal-hal di bawah ini sebagai batasan-batasan, yaitu :

1. Objek penelitian adalah taksi Blue Bird.
2. Subjek penelitian adalah para pelanggan yang sudah pernah menggunakan pelayanan taksi Blue Bird.
3. Penelitian dilakukan di Sunter-Kelapa Gading.

### D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut: "Apakah Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan taksi Blue Bird?"

### E. Tujuan Penelitian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Maksud dari penelitian ini adalah untuk menggali, mencari serta memperoleh data dan informasi mengenai pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan taksi Blue Bird.

Sesuai dengan permasalahan di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa baik Kualitas Layanan taksi Blue Bird.
2. Untuk mengetahui bagaimana Persepsi Harga Pelanggan pada taksi Blue Bird.
3. Untuk mengetahui seberapa tinggi Kepuasan Pelanggan taksi Blue Bird.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan taksi Blue Bird.
5. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan taksi Blue Bird.

## F. Manfaat Penelitian

### 1. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan baik dari segi teori maupun praktek yang didapat dari pengalaman untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan. Dalam teori berarti kita memperoleh pemahaman dan penghayatan yang didapat pada saat duduk di bangku kuliah. Dalam praktek, diharapkan dapat menambah pengetahuan dan penerapan dalam kegiatan perusahaan.

### 2. Bagi taksi Blue Bird

Sebagai masukan informasi untuk mengetahui dan mendapat gambaran tentang pengaruh dimensi-dimensi kualitas layanan yang disediakan perusahaan serta persepsi akan harga terhadap kepuasan pelanggan taksi Blue Bird.

### 3. Bagi perusahaan taksi lain



Sebagai informasi bagi perusahaan taksi lain tentang pengaruh kualitas layanan ,

persepsi harga, serta kepuasan pelanggan di bidang pelayanan transportasi.

4. Bagi pihak lain/ referensi

Sebagai referensi untuk menambah pengetahuan dan wawasan pembaca, khususnya tentang kualitas layanan serta persepsi harga yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.