KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada zaman sekarang perkembangan teknologi informasi sangatlah cepat. Seiring dengan berjalannya waktu perkembangan teknologi menjadi penting karena mempermudah manusia dalam melakukan berbagai kegiatan. Salah satu teknologi yang sudah menjadi sangat populer adalah penggunaan internet. Dengan internet kita dapat memperoleh dan menyampaikan informasi apapun dengan mudah kapan saja dan dimana saja. Media internet juga tidak luput dari sasaran para pelaku bisnis. Selain menjadi media komunikasi media internet juga dapat dimanfaatkan demi menunjang aktivitas bisnis perusahaan tertentu.

Dengan melihat peluang bisnis berbasis internet yang sangat menjanjikan membuat pelaku bisnis menggabungkan internet dan transportasi, seperti ojek online dan juga taksi online. Salah satu perusahaan pencetus layanan transportasi berbasis aplikasi online adalah GO-JEK yang menyediakan layanan ojek online. Ojek online adalah salah satu solusi dari kemacetan yang terjadi di berbagai kota besar di Indonesia.

PT. GO-JEK Indonesia merupakan perusahaan yang memimpin revolusi industri transportasi ojek di Indonesia. GO-JEK sendiri merupakan layanan antar jemput dengan ojek berbasis aplikasi. Tidak hanya menyediakan layanan transportasi ojek Go-ride, GO-JEK sendiri juga melayani jasa transportasi penumpang menggunakan mobil, jasa pengiriman barang, jasa pesan antar makanan, jasa berbelanja, jasa pindahan barang besar, jasa pijat, jasa bersih-bersih, jasa perawatan salon, jasa pemesanan tiket event, dan jasa pengantaran ke halte busway.

GO-JEK sendiri hingga tahun 2016 sudah memiliki 200.000 armada yang tersebar di beberapa kota besar di Indonesia untuk melayani setiap kebutuhan konsumennya. Media Director Consumen Choices GfK Indonesia, Robin Muliady mengungkapkan, jasa transportasi yang saat ini paling banyak dipakai oleh masyarakat pada umumnya adalah GO-JEK (http://teknologi.news.viva.co.id/news/read/748464-survei-gojek-ungguli-grab, yang diunduh pada 16 Oktober 2016).

Kesuksesan GO-JEK sebagai market leader transportasi berbasis aplikasi di Indonesia memancing munculnya para pelaku usaha sejenis. Beberapa perusahaan yang menjadi pesaing GO-JEK di Indonesia adalah Grab Bike. Untuk menjaga posisinya sebagai market leader tentu GO-JEK harus menerapkan strategi-strategi yang tepat.

Salah satu kunci utama dari kesuksesan perusahaan adalah loyalitas pelanggan. Pemenuhan loyalitas pelanggan menjadi hal yang penting karena loyalitas pelanggan ini merupakan strategi bisnis jangka panjang. Dengan adanya pelanggan yang loyal, maka pelanggan cenderung memiliki reaksi yang positif terhadap perusahaan di masa yang akan datang. Pemenuhan loyalitas pelanggan sendiri dilakukan dengan memberikan jasa sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan. Pelanggan yang puas mengindikasikan kinerja dari jasa yang diberikan oleh GO-JEK sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi dari pelanggan sendiri. Beberapa indikator yang menentukan loyalitas pelanggan antara lain kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan juga salah satu kunci utama dari loyalitas pelanggan. Inti dari kualitas layanan dan kepuasan pelanggan ini adalah keandalan, responsif, jaminan, empati, bukti fisik, dan harga. Hal tersebut dikarenakan pelanggan akan senang apabila pengendara GO-JEK ramah dan cekatan dalam merespon kebutuhan mereka

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

serta dengan harga yang terjangkau. Penampilan GO-JEK yang bernuansa serba hijau yang menarik juga dapat memberikan kesan positif dari konsumen bagi perusahaan.

Selain itu yang tidak kalah penting adalah kemampuan pengendara GO-JEK menjemput dan mengantar konsumennya ke tempat tujuan dengan tepat juga merupakan kunci dari pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini penulis mengambil studi kasus pada pelanggan GO-JEK pengguna layanan Go-ride di Kota Jakarta.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengindentifikasikan beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian selanjutnya.

1. Apakah kualitas layanan mempengaruhi loyalitas pelanggan?
2. Apakah kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan?
3. Apakah internet sangatlah penting untuk mempermudah manusia dalam melakukan berbagai kegiatannya?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus dan pembahasan masalah tidak terlalu luas, berikut ini adalah pembatasan masalah yang dimaksud:

1. Apakah kualitas layanan mempengaruhi loyalitas pelanggan ?
2. Apakah kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan ?

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

D. Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis ingin membatasi penelitian yaitu :

1. Objeknya adalah layanan GO-Ride dari GO-JEK.
2. Subjeknya adalah pelanggan yang menggunakan layanan GO-Ride.
3. Pelanggan yang menggunakan GO-Ride di wilayah Jakarta.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah dan batasan penelitian diatas, maka rumusan masalah penelitiannya adalah pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan GO-JEK di Jakarta.

F. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui profil pelanggan Go-ride di Kota Jakarta.
2. Untuk mengetahui kualitas layanan Go-ride dalam pikiran pelanggan di Kota Jakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

G. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan menerapkan ilmu pengetahuan serta berbagai teori pemasaran yang telah penulis pelajari ke dalam dunia nyata.

2. Bagi perusahaan

   Sebagai bahan masukan atau perbandingan bagi pihak perusahaan GO-JEK untuk dijadikan masukan atau saran dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan GO-JEK.

3. Bagi penelitian selanjutnya

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.