

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Purwokerto adalah salah satu Kota dengan pertumbuhan tercepat dan memiliki pengaruh signifikan di Provinsi Jawa Tengah. Untuk menjadikan Kota yang maju, harus mempercepat kemajuan teknologi dari sebelumnya. Dengan teknologi tersebut, dimungkinkan untuk membuat pekerjaan atau tugas apapun menjadi lebih mudah.

Teknologi komunikasi dan internet berkembang pesat. Untuk memitigasi semua risiko, masyarakat membutuhkan alat komunikasi. Telepon seluler merupakan salah satu perantara internet, tetapi juga sudah menjadi gaya hidup sebagian besar masyarakat saat ini. Dengan kemajuan teknologi, telepon seluler telah berkembang menjadi telepon pintar (*smartphone*) yang dapat digunakan untuk mengakses internet dan aplikasi lainnya. Hal ini memberi peluang bagi pelaku bisnis untuk mendapatkan keuntungan dari akses internet dan aplikasi *smartphone*.

Selain kebutuhan akan komunikasi dan informasi, kebutuhan akan transportasi sangat penting bagi masyarakat umum untuk mempermudah pekerjaan dan kegiatan ekonomi. Transportasi tidak lagi hanya berdasarkan sistem konvensional, di mana pengguna harus menunggu di halte atau terminal. Saat ini, pengguna dapat terhubung ke internet dan melakukan

perjalanan ke lokasi yang diinginkan tanpa harus menunggu di halte atau terminal.

Pentingnya moda transportasi ini mengakibatkan pelaku bisnis mengembangkan model bisnis baru berdasarkan teknologi mutakhir seperti aplikasi *smartphone*. Ada perusahaan yang berspesialisasi dalam transportasi *online*. Beragam strategi, fitur, dan layanan juga ditingkatkan untuk meningkatkan keuntungan saat pelanggan atau pengguna baru ditambahkan. Kepuasan pengguna adalah kriteria terpenting untuk kelangsungan kesuksesan bisnis.

Menurut Kotler (2009), kepuasan pengguna disebabkan oleh membandingkan kinerja suatu produk dengan kinerja yang diharapkan. Menurut Rangkuti (2003), kepuasan pengguna diartikan sebagai respon pengguna terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan saat pemakaian.

Menurut penulis, kepuasan pengguna adalah harapan yang diinginkan oleh pengguna, puas dan merasa senang dengan suatu jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan atau keinginan pengguna.

Perusahaan transportasi online yang sudah merambah di Purwokerto antara lain Gojek dan Grab.

## **B. Rumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang diatas, rumusan masalah yang akan dibahas:

1. Apakah pengaruh kualitas layanan dan tarif terhadap kepuasan pengguna gojek *goride* di Purwokerto?

## **C. Batasan Masalah**

Ada beberapa batasan masalah yang akan dibahas antara lain:

1. Objek penelitian berupa kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan pengguna ojek online gojek (*goride*) di Purwokerto.
2. Pengamatan kepuasan pengguna ojek online gojek (*goride*) di Purwokerto menggunakan metode kuantitatif.

## **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini, antara lain:

1. Mengetahui apa pengaruh kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan pengguna ojek online gojek (*goride*) di Purwokerto.

## **E. Manfaat Penelitian**

1. Menambah wawasan atau pelengkap bagi peneliti tentang pengguna moda transportasi khususnya transportasi *online*.
2. Memberikan masukan kepada pihak terkait, baik itu kepada pengguna, masyarakat, penyedia jasa transportasi, atau mereka yang mengembangkan sistem kepuasan pengguna.