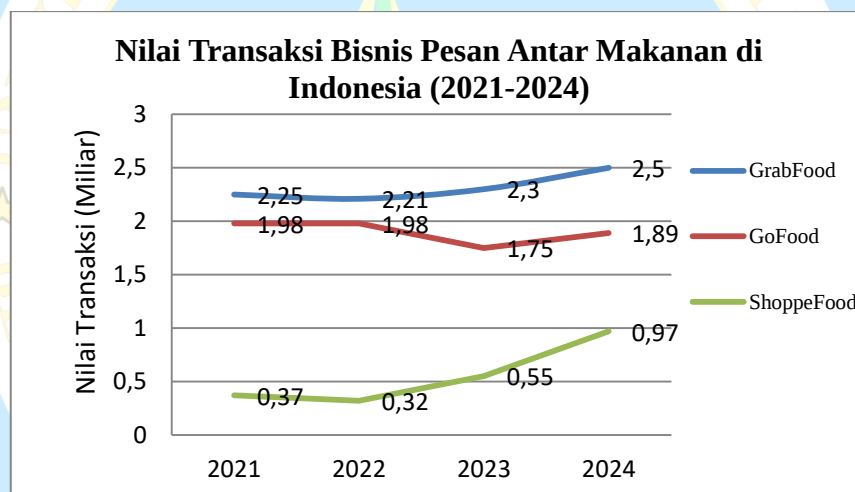


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam gaya hidup masyarakat, termasuk pola konsumsi makanan. Platform digital seperti GoFood, GrabFood, dan ShopeeFood menyediakan solusi praktis bagi konsumen dalam melakukan pemesanan makanan secara online, tanpa perlu mengunjungi tempat makan. Pertumbuhan layanan ini didorong oleh meningkatnya penetrasi smartphone dan kemudahan akses internet di Indonesia.



Sumber : Katadata.co.id (2024)

Grafik 1. 1
Nilai Transaksi Bisnis Pesan Antar Makanan di Indonesia

Layanan pesan-antar makanan juga semakin diminati seiring meningkatnya mobilitas masyarakat dan kebutuhan akan layanan yang praktis. Berdasarkan grafik nilai transaksi bisnis pesan-antar makanan di Indonesia dari tahun 2021 hingga 2024, terlihat bahwa GrabFood dan ShopeeFood mengalami pertumbuhan nilai transaksi, sedangkan GoFood mengalami sedikit penurunan. Hal ini

menunjukkan adanya pergeseran preferensi konsumen terhadap penyedia layanan yang dianggap lebih menguntungkan.

Kota Tanjungpinang, sebagai ibu kota Provinsi Kepulauan Riau, juga mengalami perkembangan dalam hal digitalisasi. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2023, sebanyak 79,9% rumah tangga di kota ini telah memiliki smartphone, dan terjadi peningkatan pengguna internet sebesar 7,8% dari tahun sebelumnya. Data ini menunjukkan bahwa masyarakat Tanjungpinang sudah cukup akrab dengan teknologi dan berpotensi menjadi pengguna aktif layanan digital seperti GoFood.

Meskipun layanan ini semakin populer, sejumlah keluhan masih kerap dijumpai, baik melalui ulasan pengguna di aplikasi maupun media sosial. Berdasarkan hasil pengamatan awal, ditemukan bahwa keluhan konsumen terhadap layanan GoFood tidak hanya terjadi di Tanjungpinang, tetapi juga tersebar luas di berbagai platform digital. Ulasan negatif dapat dijumpai dalam komentar pengguna di aplikasi GoFood, tanggapan di Google Play Store, serta respons di media sosial seperti Instagram, Facebook, dan TikTok. Banyak pengguna mengeluhkan keterlambatan pengantaran, ketidaksesuaian pesanan, serta biaya tambahan yang tidak dijelaskan secara rinci, hingga kendala teknis saat pembayaran. Fenomena ini cukup sering menjadi bahan diskusi publik, termasuk dalam bentuk konten video di YouTube dan pemberitaan di media online. Kondisi tersebut mencerminkan bahwa masih terdapat aspek layanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan konsumen dan dirasakan langsung oleh konsumen di berbagai daerah, termasuk di Kota Tanjungpinang.

Kualitas layanan mencakup kecepatan pengantaran, akurasi pesanan, serta sikap mitra pengemudi dalam memberikan layanan. Harga berkaitan dengan keterjangkauan biaya, kejelasan biaya layanan tambahan, dan kesesuaian dengan manfaat yang diterima. Kemudahan transaksi mengacu pada kenyamanan dan kemudahan konsumen dalam menyelesaikan proses pemesanan dan pembayaran melalui aplikasi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kemudahan transaksi terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan GoFood di wilayah Kota Tanjungpinang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan mutu layanan, serta menjadi acuan dalam kajian akademik khususnya di bidang manajemen pemasaran berbasis digital.

Berdasarkan fenomena diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Konsumen Gofood di Kota Tanjungpinang “**

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen *Gofood* di Kota Tanjungpinang?
2. Apakah Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen *Gofood* di Kota Tanjungpinang?

3. Apakah Kemudahan Transaksi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen *Gofood* di Kota Tanjungpinang?
4. Apakah Kualitas Layanan, Harga dan Kemudahan Transaksi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen *Gofood* di Kota Tanjungpinang?

1.3 Pembatasan Masalah

Agar pembahasan tetap fokus pada tujuan utama, studi ini difokuskan pada analisis pengaruh variabel Kualitas Layanan, Harga, dan Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Konsumen layanan GoFood di wilayah Kota Tanjungpinang.

1.4 Tujuan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini terdapat beberapa tujuan yang akan dicapai oleh penulis yaitu :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen *Gofood* di Kota Tanjungpinang.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen *Gofood* di Kota Tanjungpinang.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Konsumen *Gofood* di Kota Tanjungpinang.
4. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Konsumen *Gofood* di Kota Tanjungpinang.

1.5 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan sejumlah permasalahan utama yang terjadi pada layanan GoFood di Kota Tanjungpinang, yakni :

1. Kualitas layanan yang masih belum optimal, ditandai dengan keterlambatan dalam pengantaran makanan, kesalahan dalam pemrosesan pesanan, serta kondisi makanan yang terkadang tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen pada saat penerimaan pesanan.
2. Ketidakterbukaan harga, seperti biaya pengiriman yang tinggi, adanya tambahan biaya layanan yang tidak jelas, serta perbedaan harga antara aplikasi dan restoran.
3. Kendala dalam transaksi digital, seperti gangguan teknis pada sistem pembayaran digital, keterbatasan metode pembayaran, serta kinerja aplikasi yang kurang responsif membuat pengguna mengalami kesulitan saat menyelesaikan pesanan.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai melalui pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Peneliti dapat mengasah keterampilan penting seperti berpikir kritis, analisis data, dan pemecahan masalah karena memungkinkan peneliti untuk menerapkan teori yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan di perguruan tinggi untuk mendapatkan gelar sarjana dan melakukan analisis secara nyata.

2. Bagi Perusahaan

Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa referensi yang bermanfaat serta menjadi bahan pertimbangan bagi pihak

GoFood dalam meningkatkan mutu pelayanan, menentukan kebijakan harga, dan merancang strategi pemasaran digital yang lebih efektif. Dengan demikian, perusahaan dapat lebih efektif dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan konsumen. Analisis ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam, sehingga *Gofood* dapat terus beradaptasi dan memenuhi kebutuhan pelanggan secara optimal.

3. Bagi Universitas Maritim Raja Ali Haji

Kampus berperan sebagai pusat inovasi dan pengembangan ilmu pengetahuan yang dapat memberikan solusi bagi masyarakat, sehingga keterlibatan kampus dalam penelitian ini membantu menciptakan lingkungan akademik yang mendukung pembelajaran berbasis penelitian.

4. Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai landasan atau referensi awal bagi peneliti lain di masa mendatang dan peneliti berikutnya dapat melanjutkan atau mengembangkan gagasan dari penelitian yang sudah ada.

1.7 Sistematika Penulisan

Agar memudahkan pembaca dalam memahami isi skripsi ini, sistematika penulisan disusun secara runtut dan terstruktur. Adapun isi dari skripsi ini dibagi ke dalam beberapa subbab sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab pertama berisi uraian mengenai latar belakang permasalahan, identifikasi permasalahan, perumusan masalah, pembatasan ruang lingkup penelitian, tujuan yang

hendak dicapai, manfaat yang diharapkan, serta penjelasan mengenai sistematika penulisan dalam skripsi ini.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Bab kedua membahas secara rinci landasan teori yang relevan dengan permasalahan dalam penelitian ini, mencakup teori-teori ilmiah, hasil penelitian sebelumnya yang mendukung, serta hipotesis yang digunakan sebagai dasar dalam menganalisis data yang dikumpulkan oleh peneliti.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab tiga dalam penelitian ini memuat pembahasan mengenai objek serta cakupan penelitian, pendekatan atau metode yang digunakan, definisi operasional variabel, teknik penentuan populasi dan sampel, prosedur pengumpulan data, serta metode yang digunakan dalam menganalisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab keempat membahas teori kuantitatif dan statistik, serta deskripsi dan analisis data penelitian.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab lima memuat kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan sebagai jawaban atas rumusan masalah

yang telah dirumuskan sebelumnya. Selain itu, bab ini juga mencantumkan saran serta uraian mengenai keterbatasan yang terdapat dalam penelitian.

