

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi, persaingan bisnis antar perusahaan semakin ketat, sehingga perusahaan perlu mengelola strategi bisnisnya untuk lebih teliti agar dapat unggul dan bertahan di tengah persaingan yang ada. Hal ini disebabkan oleh perkembangan teknologi digital yang mulai dimanfaatkan sebagai salah satu strategi perusahaan untuk mengalahkan pesaing. Terutama dalam bisnis jasa yang kini berkembang seiring dengan teknologi yang semakin memudahkan.

Seiring dengan kemajuan teknologi saat ini, telah muncul aplikasi yang menawarkan layanan pemesanan makanan dengan memanfaatkan teknologi dan menerapkan standar pelayanan tertentu. Saat ini, terdapat berbagai penyedia layanan pengantaran makanan di Blitar, seperti *GrabFood*, *GoFood*, *Maxim Food*, *Kurirku*, dan beberapa layanan lokal lainnya. Semua layanan ini menawarkan fasilitas serupa, yaitu mengantarkan makanan dengan biaya yang bervariasi, namun menggunakan sistem pemesanan yang seragam melalui aplikasi di ponsel atau situs web.

Meningkatnya jumlah jasa pengantaran makanan berdampak pada persaingan yang semakin ketat. Penyebab utama dari situasi ini adalah persaingan harga dan banyaknya pilihan layanan kurir *online* yang tersedia. Akibatnya, konsumen menjadi lebih selektif dalam memilih. Konsumen akan memilih salah satu dari berbagai alternatif yang dianggap sesuai dengan keinginan mereka. Untuk mengantisipasi, perusahaan perlu menciptakan

kualitas layanan dan harga yang tepat agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan memegang peranan penting dalam memastikan keberlanjutan, keberadaan, dan perkembangan perusahaan. Menurut Kotler dan Armstrong (2018:39) kepuasan pelanggan merupakan salah satu pendorong utama yang menghubungkan antara perusahaan dan pelanggan dalam jangka panjang. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Menurut Arianto (2018:83) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Selain kualitas layanan, harga juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Harga adalah alat tukar untuk memperoleh produk ataupun jasa yang dibayarkan konsumen untuk mendapatkan keuntungan (Nurhalimah dkk, 2018).

Penelitian menggunakan *GrabFood* yang beroperasi di Kota Blitar sebagai objek penelitian karena persaingan *GrabFood* di wilayah ini semakin kompetitif dengan kurir *GoFood* online lainnya. PT. Grab Indonesia, yang didirikan pada tahun 2012 yang menyediakan layanan pengantaran makanan yang berbasis aplikasi. Aplikasi ini dilengkapi dengan berbagai fitur, yaitu pesanan yang terjadwal, pembayaran digital, pelacakan lokasi, layanan pengaduan, dan pada akhir pelayanan pelanggan dapat memberikan ulasan serta penilaian untuk *driver* tentang pelayanan yang sudah didapatkan. Hal ini memungkinkan perusahaan memahami kualitas pelayanan yang diterima

konsumen, sekaligus mendorong perusahaan untuk terus meningkatkan standar layanannya.

Terkait dengan keamanan ternyata perusahaan Grab tidak menyediakan tas pengantaran untuk menjaga kualitas makanan selama proses pengantaran. Sementara itu, terkait dengan masalah harga dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Tarif perusahaan transportasi Online Grab dan Gojek di Indonesia

No.	Grab	Gojek
1.	0-12 km Rp 1.850/km Tambahan Jam sibuk Rp 2.500	0-12 km Rp 1.800/km Tambahan Jam sibuk Rp 2.250
2.	> 12 km Rp 2.500/km	> 12 km Rp 3.000/km
3.	Minimum Rp 8.000 Tambahan jam sibuk Rp 10.000	Minimum Rp 8.000 Tambahan jam sibuk Rp 10.000
4.	Jam sibuk 07.00-09.00 16.00-20.00	Jam Sibuk 06.00-09.00 16.00-20.00

Sumber: Kompas.com, 2025

Berdasarkan tabel pada 1.1 di atas dapat dilihat bahwa perbedaan antara tarif Grab dan Gojek. Jika jarak tempuh 0-12 km pertama tarif Grab Rp 1.850/km sedangkan tarif gojek Rp 1.800/km pada jam biasa. Pada jam sibuk, Grab menambah biaya Rp 2.500/km dan Gojek Rp 3.000/km. Tarif minimum Gojek adalah Rp 8.000 pada jam biasa, dengan tambahan Rp10.000 saat jam sibuk, sedangkan Grab memiliki tarif minimum Rp 8.000 dan tambahan Rp10.000 pada jam sibuk. Gojek dan Grab memiliki strategi perusahaan yang berbeda, dari data diatas terlihat adanya persaingan harga antara keduanya.

Dari uraian diatas penulis ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang dituangkan dalam

judul: “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *GRABFOOD* DI KOTA BLITAR”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah-masalah yang ada, maka problematika penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *GrabFood* di Kota Blitar?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan *GrabFood* di Kota Blitar?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan *GrabFood* di Kota Blitar?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas. Maka dalam penelitian ini perlu adanya pembatasan yang lebih mendasar dan menghindari pembahasan yang tidak terarah, serta keterbatasan dari penulis. Maka dalam penelitian ini, penulis membuat batasan-batasan masalah yang akan dibahas. Adapun batasan yang diteliti adalah mengenai variabel kualitas pelayanan dan harga yang digunakan sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan *GrabFood* di Kota Blitar.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *GrabFood* di Kota Blitar.

2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan *GrabFood* di Kota Blitar.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan *GrabFood* di Kota Blitar.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi semua pihak yaitu:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah:

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan pengetahuan dalam bidang pemasaran bagi peneliti di masa yang akan datang. Khususnya terkait kepuasan pelanggan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan harga.

b. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi bagi pembaca serta dapat dijadikan bahan referensi bagi peneliti di masa mendatang.

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah:

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman, terkhusus pada bidang pemasaran yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan

GrabFood, serta dapat melatih berpikir kritis dalam menghadapi suatu permasalahan.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan *GrabFood*.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini digunakan untuk menambah referensi perpustakaan bagi rekan-rekan mahasiswa atau pihak yang berkepentingan sebagai media dalam penelitiannya