

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Diera globalisasi, perkembangan dan pertumbuhan penduduk sangat pesat, banyak perubahan dan kebutuhan bertambah. Kondisi ini membuat masyarakat harus dapat bekerja dan melakukan segala aktivitas secara cepat dan tepat. Agar dapat memenuhi segala kebutuhan masyarakat, salah satu memiliki peranan penting untuk menunjang kegiatan masyarakat sehari-hari ialah sektor jasa transportasi.

Keberadaan jasa transportasi pada saat ini yang ditawarkan pemerintah untuk masyarakat, dianggap kurang memadai, seperti kurang kendaraan dari suatu tempat ke tempat lain, angkutan umum kelebihan beban yang dapat mengakibatkan kecelakaan. Keberadaan jasa transportasi dirasa sangat penting, khususnya jasa transportasi yang murah, nyaman, dan aman sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat saat ini. Salah satu bisnis yang sedang berkembang saat ini adalah bisnis jasa transportasi dengan sepeda motor atau yang dulu biasa disebut ojek. Ojek dinilai banyak memberi keuntungan seperti ruang lingkungnya yang tidak dibatasi rute-rute tertentu dan jadwal yang bebas. Jika dahulu ojek dikelola secara konvensional dengan kepemilikan tunggal, sekarang muncul istilah ojek *online* (ojol) yakni suatu usaha komersial, yang menyediakan jasa transportasi bagi umum yang dikelola dengan cara bekerja sama secara profesional antara perusahaan aplikasi dengan pengemudi ojek (*driver*) (Rifaldi 2016).

Di Indonesia terdapat dua perusahaan aplikasi yang bergerak dibidang pelayanan jasa transportasi ojek, yaitu Go-jek Indonesia (GI) dan Grab. Perusahaan aplikasi tersebut bertindak sebagai pihak ketiga, penghubung antara pelanggan dan pemberi jasa. Walaupun demikian, perusahaan tentunya menetapkan syarat untuk dapat menjadi *partner* kepada pemberi jasa agar dapat kerja bekerja sama. Masing-masing perusahaan menetapkan Standart Operasional Pelayanan (SOP). Pada awal kemunculan hingga saat ini banyak sekali yang

menolak keberadaan ojol tersebut, namun ojol tersebut pun tetap bertahan. Tentunya hal tersebut dipengaruhi permintaan pasar atau pelanggan yang telah menggunakan ojol tersebut, mereka merasa puas dengan adanya ojol yang mempermudah aktivitas.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi beberapa hal, antara lain harga dan kualitas pelayanan. Penentuan harga penting dalam menentukan seberapa jauh layanan jasa dinilai oleh konsumen. Menurut Parasuraman (et al.) (1998) (dalam Sunyoto, 2013) kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan berbagai dimensi yang dirangkum menjadi lima dimensi, yaitu *tangibles* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) (Sunyoto 2013). Selain dari segi kualitas pelayanan, harga dari pelayanan tersebut juga dapat mempengaruhi keputusan menggunakan ojek *online*. Jika baik kualitas pelayanan dan harga terjangkau yang diberikan maka semakin tinggi pula permintaan penggunaan ojek *online* (Lupiyoadi 2008).

Untuk melihat seberapa besar faktor-faktor tersebut mempengaruhi keputusan masyarakat memilih untuk menggunakan ojol tersebut, dan faktor-faktor mana saja yang paling mempengaruhi keputusan tersebut maka dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah Metode *Backward*. Metode *Backward* yaitu suatu metode eliminasi langkah mundur dimana semua variabel X_i (variabel bebasnya) mempunyai F_{parsial} terkecil yang lebih kecil dari F_{tabel} . F_{parsial} yang digunakan adalah kuadrat dari statistik t yang terkait dari setiap variabel. Maka probabilitas dan keputusan yang diambil identik dengan statistik t . Setelah variabel dihapus, F_{parsial} dihitung ulang dan seluruh langkah diulang dengan variabel yang masih tersisa dalam model. Prosedur berhenti ketika tidak ada F_{parsial} berada di bawah atau lebih kecil dari F_{tabel} (Sen Ashish 1990).

Pada penelitian sebelumnya yaitu (Desrina 2013) yang menggunakan metode *backward* pada kasus yang berbeda memiliki kesimpulan dari empat faktor yang diteliti dikeluarkan dua faktor dari model, dan persentase yang diperoleh adalah 66,09% dengan taraf nyata 0,05 yang berarti bahwa variansi nilai Y dalam persamaan regresi linier berganda sebesar 66,09%, sedangkan sisanya 33,91% dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan. Maka dari hasil

penelitian tersebut didapat bahwa metode ini baik dalam membentuk persamaan regresi terbaik.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ingin mengambil judul **”Penerapan Regresi Berganda dengan Metode *Backward* Untuk Identifikasi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Ojek *Online*”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana model regresi dari variabel berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan harga terhadap kepuasan pelanggan ojek *online*?
- b. Bagaimana model regresi berganda terbaik dari faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap ojek *online*?
- c. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi secara signifikan tingkat kepuasan pelanggan ojek *online*?

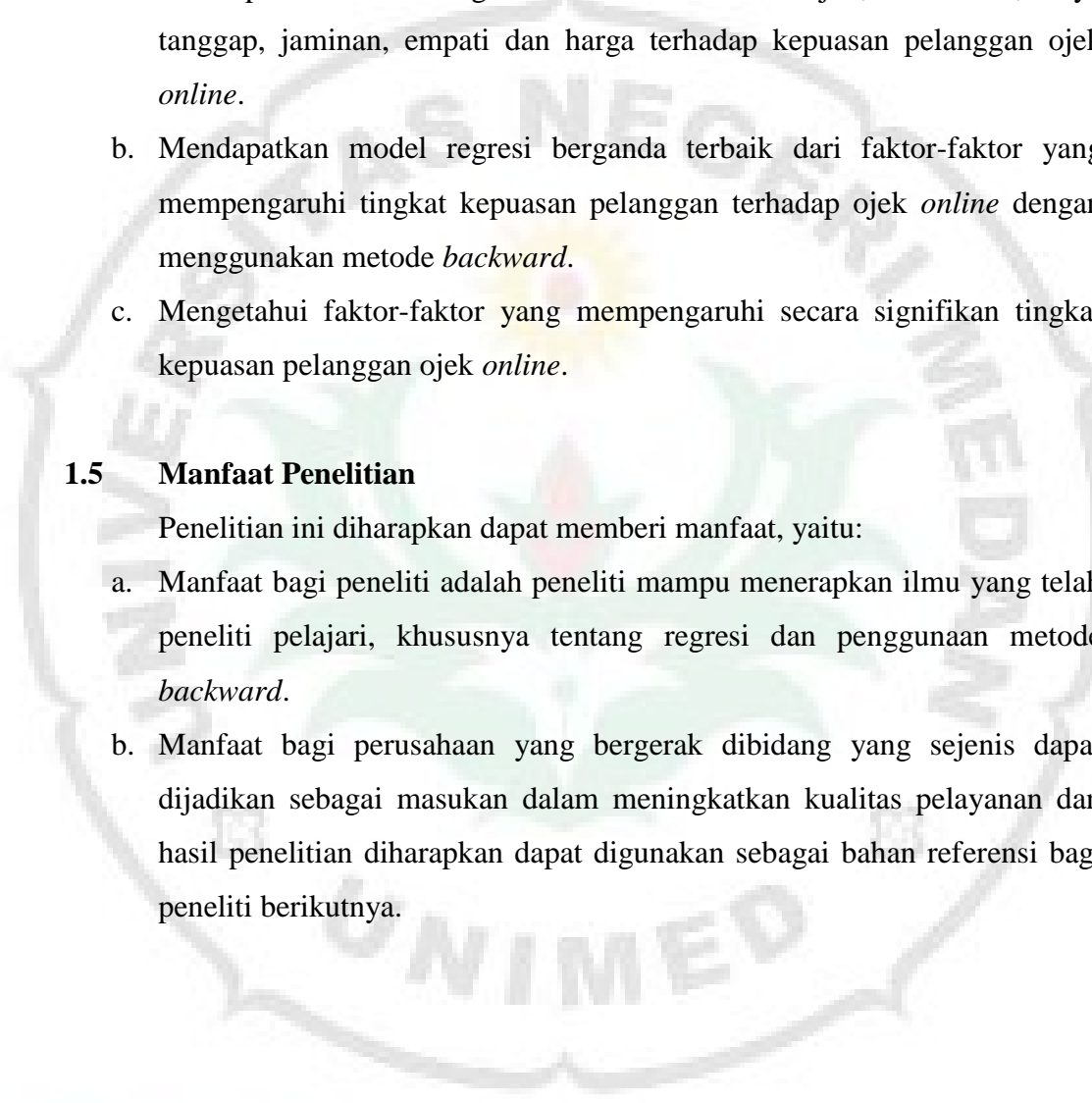
1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Transportasi yang diteliti adalah sepeda motor untuk penumpang (*go ride* dan *grab bike*).
- b. Penganalisaan data kuantitatif statistik menggunakan Metode *Backward Elimination*.
- c. Faktor-faktor yang akan dianalisis yaitu kualitas pelayanan (berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) dan harga pelayanan.
- d. Penelitian dilakukan pada mahasiswa Universitas Negeri Medan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

- 
- a. Mendapatkan model regresi dari variabel berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan harga terhadap kepuasan pelanggan ojek *online*.
 - b. Mendapatkan model regresi berganda terbaik dari faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap ojek *online* dengan menggunakan metode *backward*.
 - c. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi secara signifikan tingkat kepuasan pelanggan ojek *online*.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat, yaitu:

- a. Manfaat bagi peneliti adalah peneliti mampu menerapkan ilmu yang telah peneliti pelajari, khususnya tentang regresi dan penggunaan metode *backward*.
- b. Manfaat bagi perusahaan yang bergerak dibidang yang sejenis dapat dijadikan sebagai masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti berikutnya.



THE
Character Building
UNIVERSITY