

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Maxim merupakan perusahaan teknologi asal Rusia. Maxim pertama kali beroperasi di Indonesia pada tahun 2018. Sebelum masuk ke Indonesia maxim sudah beroperasi di 455 kota di 13 negara sejak tahun 2014. Perusahaan ini didirikan oleh insinyur dari kota Kurgan yang ahli dibidang teknologi pembuatan dan proses produksi komputer. Sejak awal November 2019 maxim telah hadir di kota kendari dan aktif pada tahun 2020 sehingga dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam bepergian, kemudian maxim berkomitmen berarti memberikan kepastian sesuai harapan yaitu manjakan pelanggan dikota dengan tarif murah dan tentunya dengan kualitas pelayanan yang baik yang mengarah pada kepuasan pelanggan maxim sehingga berminat menggunakan maxim kembali demi menunjang aktivitas sehari-hari.

Menurut (Tsalisa et al., 2022) maxim juga akan menarik perhatian kalangan mahasiswa karena tarif yang disediakan relatif bersahabat pada mahasiswa, hal ini membuat para calon pelanggan akan bertanya-tanya apa alasan maxim menyediakan tarif harga yang relatif murah dan kualitas pelayanan yang baik sesuai harapan pelanggan maxim. gojek dengan tarif menetapkan Rp 12.000 untuk 1-10 km dan untuk perjalanan 11-15 km, gojek menetapkan harga Rp 15.000, dan untuk perjalanan diatas 15 km gojek akan menambah Rp 2.000 per kilometer. Ini adalah tarif pada jam-jam biasa. Harga akan dipengaruhi oleh beragam hal misalnya pada saat jam sibuk, harga akan naik Rp 5.000, jam-jam sibuk biasa berlangsung antara jam 06.00 hingga 09.00 pagi dan 16.00 hingga 19.000. Kemudian pada grab dengan tarif yang dikenakan untuk 12 km pertama sebesar Rp 1.750 per km. diatas itu akan menjadi 3.000 per km untuk jam biasa dan dapat naik menjadi 2.500 per km. Begitu juga pada maxim, menarik perhatian karena dari sisi harga,

tarif yang dipatok terbilang murah yaitu Rp 3.000 saja untuk 4 km pertama. Mengenai tarif, sebetulnya sudah ada aturan dari pemerintah melalui surat keputusan menteri perhubungan nomor 348 yang sudah berlaku sejak 1 mei 2019 yang isinya adalah 3 zonasi yang ditunjuk memiliki tarif minimal antara Rp 7.000 sampai Rp 10.000 untuk 4 km pertama. Jadi hal inilah yang menjadikan keunggulan maxim terdapat pada tarif harga masih menjadi langganan pada umumnya dan untuk mahasiswa yang telah memilih untuk setia sebagai pengguna maxim.

Akan tetapi dari keunggulan maxim terdapat salah satu bagian masalah pada pencapaian kepuasan yang diinginkan pada pelanggan masih kurang efektif salah satunya yakni pada kepuasan yang tidak tercapai, kepuasan minim, kepuasan terabaikan, tidak menjadi sebuah perhatian pada maxim. Dan gejala tersebut berpengaruh pada aktivitas mahasiswa yang tidak memiliki kendaraan pribadi dengan titik tujuan saat akan mengakses aplikasi maxim kurang akurat dari sisi titik lokasi, sehingga hal ini menjadi gejala tersendiri pada maxim. Maxim memiliki integritas baik akan tetapi fakta dilapangan sering ditemukan pada harga yang tersedia setiap memesan maxim kurang bersahabat yakni pada harga kadang murah dan kadang pula kurang ramah pada kantong mahasiswa sehingga cenderung mengarah pada pelayanan kurang maksimal, hal ini ditemukan pada salah satu mahasiswa yang beranggapan harga saat memesan maxim untuk tujuan aktivitas di luar dan tujuan pulang akan berbeda. Jadi yang hanya berkesinambungan terdapat pada kualitas pelayanan, maka kepuasan pada pelanggan maxim pudar, terabaikan oleh pandangan mahasiswa pada umumnya. Fakta lainnya maxim sampai saat ini masih sangat sering diakses karena sebuah kebutuhan dan harga relatif ekonomis atau bersahabat pada kantong pelanggan yang memiliki pekerjaan atau mahasiswa yang uang jajannya lebih akan tetapi ada juga yang beranggapan bila maxim belum mencapai harapan yang diinginkan melalui kepuasan pelanggan yang cenderung harga kurang

ekonomis. Artinya maxim masih menjadi alternatif untuk membantu aktivitas sehari-hari jika diperlukan.

Namun, layanan ini tidak selamanya saling menguntungkan. Karena masih memiliki banyak kekurangan pada kualitas pelayanan terdapat pada ketidaksesuaian dalam memenuhi harapan pelanggan belum maksimal. Pada akhirnya minat masyarakat atau pun mahasiswa terhadap pencapaian kepuasan menurun dikarenakan salah satu faktor pendukung belum terpenuhi.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk melakukan penelitian kembali mengenai pengaruh kualitas pelayanan pada maxim agar dapat mengetahui apa-apa saja yang berpengaruh pada layanan yang terdapat pada maxim. Selain itu juga untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan maxim, mengukur kualitas pelayanan, harga terhadap kepuasan pelanggan apa saja yang didapatkan dalam pelayanan maxim dalam lingkup mahasiswa dengan melihat feedback yang dilakukan apakah kualitas pelayanan ini bernilai memuaskan atau sebaliknya.

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh penelitian (Tsalisa et al., 2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi *Online Maxim* Di Kota Semarang”. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi *online maxim* di Kota Semarang.

Perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini dilakukan di Kota Kendari. Kemudian peneliti juga memberikan fokus masalah kepada mahasiswa. Populasi dari penelitian ini merupakan kalangan mahasiswa IAIN Kendari.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka judul penelitian ini: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maxim (Studi Kalangan Mahasiswa IAIN Kendari)**

### **1.2 Batasan Masalah**

Untuk memudahkan pembahasan serta tidak menyalahi sistematika penulisan karya ilmiah sehingga membawa hasil yang diharapkan, maka penulis merasa perlu membatasi permasalahan penelitian agar lebih fokus untuk dilakukan dan tidak keluar dari topik pembahasan yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kalangan Mahasiswa IAIN Kendari) beberapa batasan masalah dalam penelitian ini:

1. Luas lingkup hanya meliputi kualitas pelayanan maxim mobil Car dan beserta maxim motor dan harga seputar pelanggan maxim pada mahasiswa
2. Kepuasan yang disajikan: pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan *maxim* (studi kalangan mahasiswa IAIN Kendari)

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan Maxim?
2. Bagaimana Harga berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan Maxim?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Senada dengan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ialah:

1. Untuk menjelaskan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maxim.
2. Untuk menjelaskan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maxim.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis.

### 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, tulisan ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bersifat ilmiah bagi pengembangan khazanah terkait bidang ekonomi, khususnya berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan Pelanggan (Studi kalangan Mahasiswa IAIN Kendari).

### 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, tulisan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

- a. Bagi perusahaan maxim, kajian ini bermanfaat sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan harga sehingga para pelanggan merasa puas dalam memanfaatkan maxim.
- b. Bagi pemerintah, kajian ini dapat bermanfaat sebagai salah satu rujukan untuk memberikan dukungan terhadap maxim.
- c. Bagi peneliti, kajian ini dapat menyumbang bahan referensi untuk mengkaji lebih lanjut terkait pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap Kepuasan Pelanggan Maxim (Studi kalangan Mahasiswa IAIN Kendari).
- d. Bagi pelanggan, kajian ini dapat memberikan pengetahuan baru pada kualitas pelayanan dan harga terhadap Kepuasan Pelanggan Maxim (Studi kalangan Mahasiswa IAIN Kendari).

## 1.6 Definisi Operasional

Definisi operasional di maksudkan untuk menghindari kesalahan pemahaman dan perbedaan penafsiran yang berkaitan dengan istilah-istilah dalam penelitian. Sesuai dengan judul penelitian ini yaitu *“pengaruh kualitas pelayanan dan harga*

*terhadap Kepuasan Pelanggan Maxim (studi mahasiswa iain kendari)”,* maka definisi operasional yang diperjelaskan:

### **1.6.1 Kualitas Pelayanan**

Kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi kebutuhan yang tersedia. Jadi, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan itu terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi layanan dan yang diberi layanan, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa atau yang memberikan layanan dalam memberi harapan pengguna jasa secara konsisten dan meyakinkan.

### **1.6.2 Harga**

Harga adalah senilai uang yang harus dibayarkan konsumen pada penjual untuk mendapatkan barang atau jasa yang ingin dibelinya. Oleh sebab itu, harga pada umumnya ditentukan oleh penjual atau pemilik jasa. Akan tetapi, dalam seni jual beli, pembeli atau konsumen dapat menawar harga terswbut. Bila sudah mencapai kesepakatan antara pembeli dan penjual barulah terjadi transaksi. Namun tawar-menawar tidaak bisa dilakukan di semua lini pemasaran. Contoh transaksi yang menggunakan sistem tawar-menawar adalah pembelian di pasar dan ojek pengkolan.

### **1.6.3 Kepuasan Pelanggan Maxim**

Kepuasan pelanggan adalah faktor utama yang bisa dirasakan karena timbulnya rasa nyaman dari perasaan, maka melalui hal demikian yang akan mempertahankan rasa kesukaan terus-menerus.

Indikator pembentuk kepuasan pelanggan terdiri dari kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasi. Jadi memungkinkan pelanggan akan selalu merasa nyaman jika mendapat kesesuain harapan pada maxim.

## **1.7 Sistematika Pembahasan**

Sistematika dalam penulisan penelitian ini akan disusun terdiri atas lima bab, dengan rincian sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan uraian dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan penjelasan tentang penelitian terdahulu yang relevan, landasan teori yang digunakan sebagai dasar analisis penelitian dan kerangka pikir

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini memuat jenis penelitian, waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

### **BA IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memuat urian tentang hasil yang diperoleh dalam penelitian yang meliputi gambaran dan sejarah perusahaan, deskripsi objek, karakteristik responden, analisis data, pembahasan atas hasil pengelolaan data.

### **BAB V PENUTUP**

Bab V yaitu bagian penutup pada bab ini diuraikan tentang kesimpulan dari pembahsan yang telah di kaji dalam bab-bab sebelumnya dan berisi saran agar penerapan kajian kedepan lebih efektif dari sebelumnya.