

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan ditulis mengenai pendahuluan dalam melaksanakan penelitian yang akan dilakukan. Isinya berupa alasan dalam melakukan penelitian ini, masalah, tujuan dan batasan.

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring berkembangnya zaman, pertumbuhan teknologi di bidang transportasi juga semakin maju. Kemunculan aplikasi pemesanan makanan *online* di Indonesia menjadi salah satu hal yang mendukung pernyataan tersebut.

Go-food, Grab-food, dan Shopee-Food hadir di dalam sebuah aplikasi untuk menawarkan jasa pemesanan makanan *online* yang dibuat untuk mempermudah konsumen dalam memenuhi kebutuhannya untuk memesan makanan tanpa harus datang langsung ke tempat penjual makanan yang diinginkan. Layanan antar-jemput makanan berbasis *online* ini sangat berguna sekali khususnya di kota-kota besar di mana mayoritas penduduknya dipadati dengan aktivitasnya masing-masing sehingga membantu dalam menghemat waktu dengan tidak pergi ke suatu tempat makan.

Selain menghemat waktu, terdapat beberapa faktor yang menjadi kriteria masyarakat dalam memilih dan memesan makanan melalui jasa pemesanan makanan *online*, di antaranya adalah: adanya promo yang diberikan, metode pembayaran yang mudah, aplikasi yang mudah diakses dan banyaknya restoran yang bekerja sama dengan aplikasi pemesanan makanan *online* tersebut. Konsumen merupakan satu-satunya yang dapat menilai apakah aplikasi pemesanan makanan *online* yang dipakai memiliki sebuah aspek yang memancing

kepuasan pelanggan yang baik atau tidak, konsumen menilai aplikasi tersebut dengan cara membandingkan aplikasi yang sering dipakai dengan fitur aplikasi dari para pesaing untuk membandingkan aplikasi mana yang memberikan sebuah aspek kepuasan sesuai yang diharapkan. Apabila konsumen merasa sangat puas dengan fitur dari yang diberikan dari suatu perusahaan pemesanan makanan *online*, maka akan terdapat kemungkinan bagi konsumen tersebut untuk kembali menggunakan aplikasi dari perusahaan pemesanan makanan *online* tersebut.

Salah satu upaya untuk membuat para konsumen tetap *loyal* terhadap aplikasi pemesanan makanan *online* yang digunakan adalah dengan perusahaan diharapkan mampu memberikan fitur yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan, dikarenakan apabila perusahaan tidak memerhatikan apa yang diberikan kepada pelanggan apakah sesuai atau tidak, maka perusahaan tersebut akan kehilangan tingkat loyalitas dari para konsumen di mana hal tersebut dianggap sebagai aset yang sangat bernilai dan penting bagi setiap perusahaan.

Menurut Desy (2021) dalam katadata bahwa, persaingan antara bisnis pada pemesanan makanan *online* semakin ketat. Shopee telah merekrut mitra pengemudi dalam skala banyak untuk Shopee-Food pada November 2020, akan tetapi penguasa pasar terbesar di Indonesia telah diraup oleh Grab-Food dengan persentase sebesar 53% dan Go-Food dengan persentase sebesar 47%, sehingga hal tersebut akan menjadi sebuah tantangan bagi Shopee-Food sendiri untuk mengejar target pasar yang sebelumnya telah dimiliki oleh Grab-Food dan Go-Food.



Gambar 1.1 Persentase Pemakaian Aplikasi  
Sumber: Data Survei Daily Social 2021

## 1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah semakin banyak aplikasi penyedia pemesanan makanan *online* dan tersedia promo yang banyak sehingga dapat membeli makanan dengan harga yang menjadi relatif murah, sehingga hal tersebut dapat memengaruhi kepuasan pelanggan dalam memilih aplikasi pemesanan makanan *online*. Oleh karena itu perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang menjadi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi pemesanan makanan *online*.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengklasifikasi menggunakan *logistic regression* pada faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan pada aplikasi pemesanan makanan *online*.

## 1.4 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian hanya dilakukan pada aplikasi Go-Food, Grab-Food, dan Shopee-Food.
2. Data didapati dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang pernah memakai aplikasi pemesanan makanan *online* dan menguji data

dengan menggunakan metode logistik regresi yang diolah memakai *software rapidminer*.

3. Penelitian hanya dilakukan pada Januari 2021 – Juni 2021.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Berikut merupakan sebuah sistematika penulisan yang terdiri dari pendahuluan, landasan teori, metode penelitian, hasil dan pembahasan, serta kesimpulan dan saran.

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bagian pendahuluan akan dilakukan pembahasan mengenai latar belakang yang dilanjutkan dengan perumusan masalah, lalu dilanjutkan dengan menentukan tujuan penelitian yang akan menjawab pokok permasalahan dari penelitian ini, dan dibatasi dengan pembatasan masalah serta penulisan sistematika pada laporan penelitian.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bagian ini terdiri dari berbagai macam teori yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian yang akan dilakukan. Teori yang ada digunakan sebagai informasi adalah subjek dari kepuasan pelanggan, *rapidminer* dan logistik regresi.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bagian ini terbentuk dari berbagai rupa bagian, penentuan pendahuluan, perumusan masalah, tujuan penelitian, kajian pustaka, pengumpulan data, pengolahan data, hasil analisis serta kesimpulan dan saran, lalu diakhiri dengan *flowchart* pada penelitian ini.

#### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bagian ini berisikan mengenai data primer dan data sekunder yang diperoleh selama penelitian. Data primer berisikan hasil kuesioner dari seluruh responden, dan data sekunder berisikan mengenai profil dari perusahaan yang diteliti pada penelitian ini lalu akan dilanjutkan dengan pengolahan data dengan menggunakan *software rapidminer* dengan menggunakan metode logistik regresi.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bagian ini akan berisikan kesimpulan dari penelitian yang akan menjawab tujuan dari penelitian dan berisikan saran yang akan diberikan kepada peneliti selanjutnya.

