

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi internet telah memberikan dampak positif bagi masyarakat Indonesia. Dengan adanya teknologi internet telah merubah gaya hidup masyarakat Indonesia yang primitive menuju masyarakat modern. Dengan perkembangan teknologi informasi saat ini, telah menciptakan jenis-jenis dan peluang-peluang bisnis yang baru dimana transaksi-transaksi bisnis makin banyak dilakukan secara elektronik. Sehubungan dengan perkembangan teknologi informasi tersebut memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan perbuatan hukum seperti misalnya melakukan jual-beli. Salah satu manfaat dari keberadaan internet adalah sebagai media promosi suatu produk.

Suatu produk yang dionlinekan melalui internet dapat membawa keuntungan besar bagi pengusaha karena produknya dikenal di seluruh dunia. Penggunaan internet tersebut tidak hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat diakses melalui media ini, melainkan juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan transaksi perdagangan yang sekarang di Indonesia.

Suatu perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan akan membuat citra positif terhadap perusahaan. Pelayanan yang baik mendorong minat pelanggan untuk menggunakan kembali jasa tersebut sehingga tercipta loyalitas.<sup>1</sup>

Memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen menjadi tolok ukur keberhasilan sebuah perusahaan. Perusahaan yang berhasil memasarkan

---

<sup>1</sup> Ricky Linardi, “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Online Shop RL\_Watch”, AGORA, Vol. VII No. 1 – (2019): 1.

produk/jasanya kepada konsumen dengan pelayanan yang memuaskan mendapatkan brand yang baik dimata konsumen. Pelayanan yang dimaksud termasuk pelayanan yang sewaktu menawarkan produk/jasa.<sup>2</sup>

Online shop sama halnya dengan pasar tradisional atau modern yang ada di dunia maya perbedaannya hanyalah pada cara transaksi atau proses jual belinya dengan menggunakan jaringan internet. Para pengguna jasa jual beli online ini dapat dengan mudah melihat pilihan barang dan harga yang akan dibelinya. Keunggulan pembelian online ini posesnya dapat dengan mudah dilakukan cukup dengan membuka web web online shop dengan sambungan jaringan internet.

Semakin berkembangnya bisnis online semakin bertambah pula media sosial yang sedang bermunculan, salah satu media sosial yang booming digunakan sebagai online shopping saat ini adalah media sosial instagram. Instagram adalah aplikasi layanan berbagi foto yang memungkinkan penggunaannya untuk berbagi foto lalu menyebarkannya di media sosial lain seperti facebook dan twitter. Berbicara produk yang dipasarkan dalam perdagangan online itu sangatlah beragam mulai dari fashion, tas, sepatu, hingga makanan. Salah satu produk yang banyak diminati oleh konsumen terutama pada kalangan remaja dan mahasiswa adalah produk fashion atau busana.<sup>3</sup> Bisnis online atau online shop adalah salah satu fasilitas yang disediakan internet yang memberikan berbagai kemudahan. Kemudahan yang disajikan dalam berbelanja yaitu efisiensi waktu, tanpa harus bertatap muka pelanggan bisa membeli barang yang diinginkan.

---

<sup>2</sup> Sofjan assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2015), 214.

<sup>3</sup> “Pengertian Online Shop”, *enationalist*, diakses pada 4 Agustus, 2019, <https://enationalist.com/pengertian-online-shop/>.

Loyalitas pelanggan juga akan terbentuk dari kepuasan yang dirasakan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah menggunakan jasa tersebut. Pelanggan akan merasakan senang dan kecewa setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang difikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Dalam arti lain, seseorang merasa puas apabila hasil yang didapat minimal mampu memenuhi harapannya. Kepuasan yang dirasakan seseorang akan memberikan dampak terhadap perilaku pengguna kembali secara terus menerus sehingga terbentuklah loyalitas.<sup>4</sup>

Memberikan kepuasan pada konsumen dalam memenuhi kebutuhan, keinginan serta harapan mereka merupakan hal terpenting bagi perusahaan untuk menghadapi persaingan. Salah satu untuk merebut pangsa pasar adalah memperoleh konsumen sebanyak-banyaknya. Kenyamanan dan keamanan juga menjadi faktor dalam meraih konsumen. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi konsumen. Konsumen yang merasa puas dan menjadi konsumen setia akan merekomendasikan dari mulut ke mulut.

Jelita Fashion adalah salah satu toko pakaian dan celana yang berada di Kota Kudus yang barangnya diambil dari Kota Bandung. Kemudian dijual secara online lewat via instagram dan membuka toko di Kudus.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk membuat penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Jelita Fashion)”.

---

<sup>4</sup> Tri Ulfa Wardani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek”, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Juli (2017): 15.

## **B. Identifikasi Masalah**

Setiap konsumen ingin mendapatkan pelayanan terbaik dari perusahaan yang menawarkan jasa kepadanya, dengan pelayanan yang baik dari penawar jasa maka konsumen akan merasa puas. Kepuasan yang dirasakan konsumen membuat konsumen ingin terus menerus memakai produk/jasa tersebut dalam jangka panjang. Sehingga perusahaan dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumennya. Identifikasi masalah dari penelitian ini adalah “persaingan dalam dunia bisnis online semakin pesat, sehingga online shop Jelita Fashion harus memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumen. Karena kualitas pelayanan dapat berpengaruh dengan kepuasan pelanggan.”

## **C. Rumusan Masalah**

Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan online shop pada Jelita Fashion?

## **D. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini mempunyai tujuan. Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan online shop pada Jelita Fashion secara parsial.

## **E. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan mempunyai manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
  - a. Bagi pembaca  
Diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi dan sebagai wacana tentang kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
  - b. Bagi peneliti  
Penelitian ini merupakan wacana pengembangan intelektual bagi peneliti itu sendiri guna memperoleh pengalaman penelitian.
2. Manfaat praktis
  - a. Bagi pemilik Jelita Fashion, hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan (kontribusi) yang nantinya bisa menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan keputusan yang akan diambil terkait masalah kualitas pelayanan yang tepat.
  - b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai informasi tambahan bagi penelitian berikutnya yang nantinya akan memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama di masa yang akan datang.
  - c. Merupakan sarana untuk menerapkan pengetahuan tentang teori-teori yang selama ini dipelajari di bangku perkuliahan dengan pelaksanaannya di lapangan.

#### **F. Sistematika Penelitian Skripsi**

Untuk mempermudah penelitian dan pemahaman dalam skripsi ini, peneliti membuat sistematika yang terdiri dari bagian yang bagian awal, bagian isi dengan bagian akhir. Adapun sistematika penelitian laporan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Bagian awal  
Dalam bagian ini terdiri dari halaman judul, halaman nota, persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman pernyataan, halaman motto,

halaman persembahan, halaman kata pengantar, abstraksi, halaman daftar isi.

2. Bagian isi

Bagian ini adalah bagian terpenting dari suatu skripsi, pada bagian ini berisikan lima bab, yaitu pendahuluan, kajian pustaka, metode penelitian, hasil penelitian dan penutup, yang meliputi:

**Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini meliputi: latar belakang penelitian, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian skripsi.

**Bab II Kajian Pustaka**

Dalam bab ini berisi landasan teori dan penelitian terdahulu.

**Bab III Metode Penelitian**

Dalam bab ini menerangkan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penelitian yang meliputi: pendekatan penelitian, lokasi penelitian, pouplulasi dan sampel penelitian, sumber data, instrument (alat) pengumpul data, pengukuran variabel, teknik analisis data.

**Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pada bab ini merupakan bab inti dimana di dalamnya berisi tentang hasil penelitian, hasil analisis data.

**Bab V Penutup**

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan simpulan, saran, keterbatasan penelitian dari penutup.

3. Bagian akhir

Dalam bagian ini berisi tentang daftar pustaka, daftar riwayat pendidikan peneliti dan lampiran-lampiran.

