

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di zaman sekarang semakin berkembangnya teknologi informasi yang sangat berpengaruh bagi penggunaannya. Dengan adanya kemajuan teknologi informasi yang saat ini semakin hari semakin luar biasa pesatnya maka akan meningkatkan kemampuan produktifitas dunia industri. Membuka peluang bagi para pelaku usaha mengembangkan kegiatan bisnis melalui media elektronik. Saat ini salah satu bentuk penjualan *online* yang paling dikenal publik adalah *e-commerce*. Semakin majunya teknologi informasi membuat pola pikir, budaya dan gaya hidup dalam berbelanja. Dengan adanya teknologi informasi yang sangat mudah diakses dimana saja dan kapan pun dan dimana pun membuat aktifitas informasi jual beli secara elektronik sangat mudah untuk dilakukan dengan menggunakan perangkat *mobile*.

Dengan adanya *online shop* pembeli dapat melihat berbagai produk yang ditawarkan melalui web yang dipromosikan oleh penjual. Dengan adanya *online shope* pembeli dan penjual tidak melakukan bertatap muka dan memungkinkan pembeli mendapatkan harga yang lebih murah ketika kita berbelanja di *online shop*. Kemudian barang yang di beli akan dikirim melalui jasa antar yang disediakan oleh para pedagang *online shope* tersebut.

Aplikasi Shopee tidak jauh berbeda dengan aplikasi e-commerce global seperti alibaba.com, Amazon, ebay dan lain sebagainya untuk berjualan di shopee pun tidak jauh berbeda dari aplikasi *e-commerce* lainnya hanya cukup mendaftar, jika menjadi pembeli, hal pertama yang dilakukan adalah memilih barang yang sesuai kebutuhan lalu memilih opsi dan pembayaran yang sesuai sedangkan jika kita ingin menjual di shopee setelah mendaftar dan kita memposting deskripsi produk. Yang membedakan hanyalah jangkauannya, shopee sendiri masih berfokus pada pasar asia tenggara, sedangkan alibaba sudah kancah global. Di shopee sendiri skincare menjadi produk yang paling dicari, diikuti oleh handphone dan aksesoris, lalu pakaian atau *fashion*.

Saat ini banyak sekali situs jual beli secara *online* yang tersedia. Sejumlah *e-commerce* saling bersaing untuk menjadi pilihan terbaik semua orang masyarakat indonesia. Salah satunya Tokopedia saat ini menduduki peringkat pertama di indonesia sebanyak 1,2 miliar dikunjungi. Dan selanjutnya di urutan kedua yaitu oleh Shopee dengan jumlah 837.1 juta pengunjung. Untuk pertama kalinya Shopee mengalahkan Tokopedia sebagai *marketplace* paling ramai dikunjungi pada tahun 2019. Berikut adalah data situs belanja online dengan pengunjung terbanyak: [1]

Tabel 1.1 Daftar Situs belanja online dan pengunjungnya

No	Nama Toko Online	Pengunjung
----	------------------	------------

1	Tokopedia	1,2 Milyar
2	Shopee	837,1 Juta
3	BukaLapak	837,1 Juta
4	Lazada	445,5 Juta
5	Blibli	352,2 Juta
6	JDID	105,4 Juta
7	Orami	89,8 Juta
8	Bhineka	62,2 Juta
9	Sociolla	51,1 Juta
10	Zalora	44,5 Juta

Shopee merupakan tempat berbelanja online No 1 di Indonesia yang dirancang untuk menyuguhkan pengalaman yang aman dan *fleksibel* dengan tersedianya sistem pembayaran yang didukung logistik yang kuat, dan Shopee menyediakan pilihan kategori seperti elektronik, kecantikan, kesehatan ibu dan bayi, fashion hingga perlengkapan olahraga. Shopee menyediakan berbagai macam kemudahan dan sesenangan kepada konsumen Shopee yaitu akan mendapatkan berbagai kelebihan yang dimiliki aplikasi Shopee seperti Gratis ongkir salah satu program Shopee untuk menarik para pengguna, *cashback* atau uang kembali yaitu ketika konsumen membeli barang dengan harga 50 ribu dan konsumen menggunakan *voucher* yang disediakan Shopee harga yang tertera di transaksi akan mendapat potongan harga, Shopee juga tidak kalah majunya dari situs jual beli *online* lainnya di sini Shopee bisa membeli

kuota internet, tagihan listrik dan juga membeli tiket. Shopee menghadirkan fitur *Live Chat* yang membedakan dengan perusahaan *e-commerce* lainnya, memberikan promo menarik, mempunyai fitur *Cash on delivery*, Shopee juga menyediakan fitur *Main Games* seperti Shopee tangkap, Shopee tanam, dan goyang Shopee games ini disediakan oleh SHOPEE untuk menarik konsumen dengan cara memainkannya lalu akan mendapatkan potongan harga atau koin untuk di belanjakan kembali adanya riwayat transaksi. Dan mempunyai fitur garansi SHOPEE, yaitu dengan cara menahan dana konsumen mengkonfirmasi bahwa barang sudah diterima dengan baik maka barang tersebut akan diteruskan kepada penjual.

Berdasarkan data di atas bahwa pengguna aplikasi berbelanja online mengalami peningkatan, hal ini dikarenakan bahwa berbelanja online lebih memepersingkat waktu dan mudah dilakukan di mana saja dan mudah melakukan transaksi pembayaran

Berdasarkan latar belakang di atas, diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan “(Studi Kasus Pada Masyarakat Rumpin Pengguna Aplikasi SHOPEE).”

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Shopee ?
2. Apakah citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Shopee ?
3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Shopee ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Shopee.
2. Untuk mengetahui apakah citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Shopee.
3. Untuk mengetahui apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Shopee.

## **1.4 Manfaat penelitian**

1. Bagi peneliti  
Mengetahui lebih jauh serta mengembangkan ilmu yang sudah dipelajari dan menerapkan pengetahuan dan pengalaman khususnya dalam bidang Manajemen Pemasaran
2. Bagi akademis  
Menambah pengetahuan akademis khususnya mahasiswa program studi Manajemen Pemasaran tentang seberapa besar pengaruh iklan dan kepercayaan merek terhadap minat beli konsumen.
3. Bagi perusahaan

Penelitian ini dapat digunakan bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan.

### **1.5 Batasan Masalah**

1. Pada penelitian ini berlokasi pada Masyarakat Rumpin yang telah menggunakan aplikasi Shopee.
2. Bulan April sampai Agustus

### **1.6 Sistem Penulisan**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang rumusan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian

#### **BAB II TINJUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang landasan teori yang menjadi dasar dalam perumusan hipotesis dan analisis penelitian ini, peneliti terdahulu, setelah itu diuraikan dan digambarkan kerangka pemikiran data penelitiannya.

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

Bab ini berisi tentang mengenai diagram alir yang dijadikan sebagai gambaran secara garis besar tahapan awal dalam penelitian sampai dengan metode yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

**BAB 1V      HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan, responden yang menjadi objek, analisis data dan perusahaan.

**BAB V**      Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian, dan saran-saran