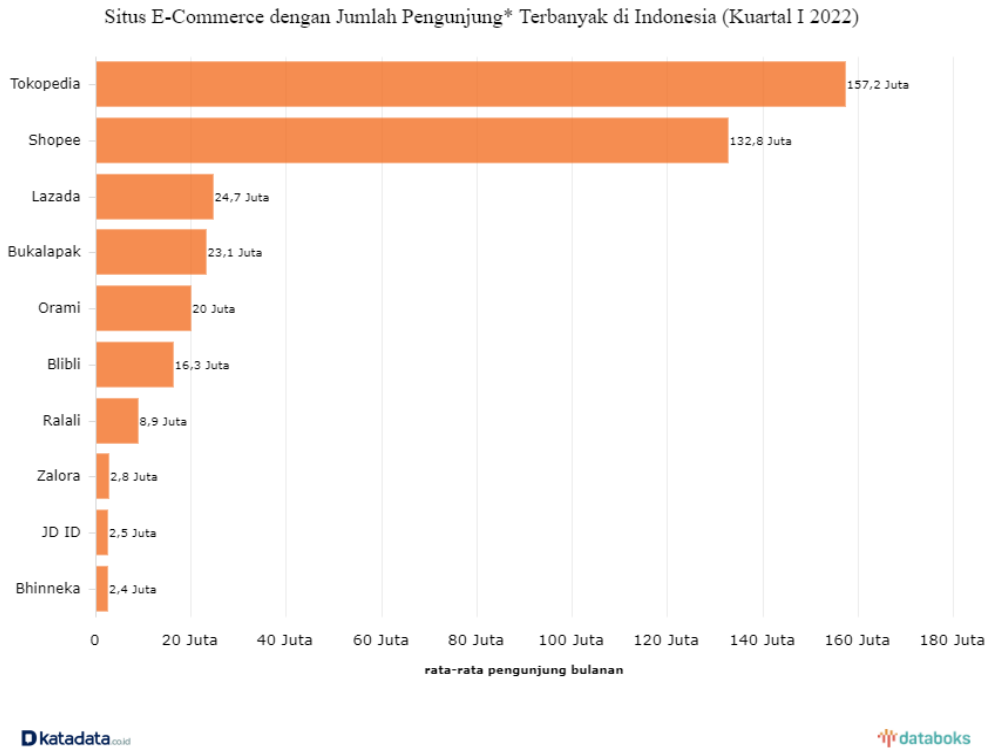
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring berkembangnya teknologi yang begitu pesat , juga mempengaruhi gaya belanja setiap masyarakat itu sendiri yang dari dulunya belanja barang atau kebutuhan langsung datang ke toko, sekarang bisa melakukan pembelian secara online, salah satunya dengan belanja menggunakan *E-Commerce Shopee*. Aplikasi *shoppe* sendiri merupakan aplikasi *E-Commerce* dengan jumlah pengujung terbesar ke dua di Indonesia setelah Tokopedia. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang kepuasaan pengguna terhadap layanan aplikasi *shopee* khususnya untuk pengguna di Yogyakarta.



Gambar 1.1 Daftar marketplace di Indonesia (sumber Dkatadata.co.id hopee Indonesia resmi diperkenalkan di Indonesia pada Desember 2015 di bawah naungan PT *Shopee* International Indonesia. Sejak peluncurannya, *Shopee* Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat, bahkan hingga Oktober 2017 aplikasinya sudah di download oleh lebih dari 25 juta pengguna. Menawarkan *one stop mobile experience*, *Shopee* menyediakan fitur *live chat* yang memudahkan para penjual dan pembeli untuk saling berinteraksi dengan mudah dan cepat. *Shopee* Indonesia sebagai sarana jual beli online yang menyediakan berbagai produk untuk menunjang aktivitas sehari-hari.

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Tjiptono, 2004: 147). Menurut Kotler (1997:36) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut Rangkuti (2002: 30) kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan. Dan kepuasan pelanggan selain dipengaruhi oleh kualitas pelayanan juga ditentukan kualitas pelayanan, nilai, harga dan faktor-faktor lain yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat, (Rangkuti, 2002: 30).

Penelitian ini menggunakan metode PIECES untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada layanan aplikasi *Shopee*. Tujuan dari penelitian ini adalah melakukan analisis perbandingan kualitas dengan metode PIECES. Perbandingan ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam melakukan pembelanjaan pada aplikasi *Shopee* dan memberikan saran untuk menentukan

aspek yang mempengaruhi peningkatan kualitas kedua fitur tersebut supaya memiliki kualitas agar dapat memenuhi harapan penggunanya.

Maka berdasarkan beberapa uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul " Analisis Kepusaan Pengguna Terhadap Layanan Belanja Online Aplikasi *Shopee* Di Yogyakarta Dengan Metode PIECES ".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka akan diajukan rumusan masalah sebagai berikut ini:

a. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasaan pelanggan di aplikasi *Shopee*?
b. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari PIECES keseluruhan berpengaruh terhadap kuliatas layanan aplikasi *shopee*?

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup untuk penelitian ini ialah sebagai berikut:

a. Responden pada penelitian ini yaitu pelanggan mempunyai akun situs belanja online di apilkasi *Shopee* di Yogyarkarta.
b. Peneliti hanya meneliti fitur belanja online di aplikasi *shopee.*
c. Pengujian menggunakan metode PIECES
d. Pengumpulan data menggunakan fomulir kuesioner. Untuk responden dalam penelitian ini adalah masyarakat kota Yogyakarta yang mememilikan dan menggunakan Aplikasi Belanja online *shopee*.

1.4 Tujuan Penelitian

a. Untuk mengalisis dan mengetahui Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Belanja Online Dengan Metode PIECES DI Yogyakarta.

b. Dapat memberikan Informasi Tentang belanja Online di Aplikasi *Shopee.*

1.5 Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

1. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti untuk menjelaskan tentang layanan aplikasi *shopee* itu sendiri.
2. Mengimplementasikan teori dan ilmu yang telah di dapatkan selama pekuliahan dalam bidang olah data, serta mempelajari perilaku pengguna terhadap layanan belanja online sekarang.

b. Pihak Lain

1. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan bagi pengguna sebelum melakukan pembelian barang secara online, sehingga akhirnya pengguna itu sendiri dapat menentukan apakah barang yang ingin di beli secara online atau secara langsung.
2. Memberikan gambaran umum tentang pembelian barang secara online khususnya pembelian barang di aplikasi *shopee.*

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penulisan skripsi ini ialah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang apa saja yang menjadi latar belakang dalam penelitian ini. Selain itu juga berisi rumusan masalah yang akan dibahas, ruang lingkup dari permasalahan

yang akan di bahas, tujuan dari penelitian ini, manfaat yang dihasilkan dari penelitian ini dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi tentang tinjauan pustaka dan dasar teori. Tinjauan pustaka sendiri merupakan dasar acuan dalam melaksanakan penelitian ini. Tinjauan pustaka diperoleh dari sumber-sumber skripsi terdahulu yang sudah melaksanakan penelitian dengan topik atau tema yang sama. Dasar teori ialah teori - teori yang berkaitan dengan kegiatan penelitian ini yaitu mengenai teori tentang Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Belanja Online Aplikasi *Shopee* Di Yogyakarta Dengan Metode PIECES

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi tentang metode penelitian yang akan dilakukan dalam melaksanakan penelitian seperti: data yang dibutuhkan, peralatan yang akan digunakan, pengumpulan data prosedur serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang penerapan dan ulasan dari analisis data. Dalam bab ini juga mengkaji tentang teknik pengolahan data serta menjelaskan tentang hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang hasil kesimpulan dari penelitian dan memberikan beberapa saran untuk kedepannya agar penelitian tersebut dapat lebih baik lagi.