

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Shopee adalah marketplace online untuk jual beli di online dengan mudah dan cepat. Shopee menawarkan berbagai macam produk mulai dari fashion sampai dengan kebutuhan sehari-hari. Shopee hadir dalam bentuk aplikasi mobile dan website untuk memudahkan penggunanya dalam melakukan kegiatan belanja online baik melalui smartphone maupun melalui PC. Shopee Indonesia merupakan salah satu marketplace yang dimiliki oleh Garena (ganti nama menjadi SEA Group) yang terdapat di Singapura. Bisnis C2C (*Customer to Customer*) mobile marketplace yang dikelola Shopee memungkinkan untuk mampu diterima dengan mudah oleh berbagai lapisan masyarakat, termasuk di Indonesia.

Kepuasan pelanggan yang diharapkan oleh perusahaan adalah kepuasan pelanggan yang tinggi, karena kepuasan pelanggan adalah kunci bagi perusahaan dimana pelanggan akan menggunakan kembali jasa atau melakukan pembelian ulang terhadap produk yang nantinya dalam volume penjualan perusahaan merupakan porsi terbesar. Pelanggan yang puas terhadap pelayanan yang diberikan atau produk yang digunakan cenderung akan menggunakan kembali jasa tersebut saat dikemudian hari pelanggan tersebut membutuhkannya atau membeli kembali produk yang sama seperti sebelumnya.

Permasalahan yang terjadi adalah pada bagian kualitas pelayanan, terdapat keluhan konsumen yang sangat lambat di selesaikan oleh customer service, terdapat keluhan yang melaporkan permasalahan ke customer service tidak membuahkan hasil dan terdapat keluhan dimana terkadang aplikasi shopee mengalami penurunan jaringan seperti jaringan yang tidak stabil ketika melakukan aplikasi.

Permasalahan lain yang terjadi adalah pada bagian harga, terdapat keluhan konsumen mengenai bunga dari shopee pay later yang cukup besar jika di bandingkan dengan kartu kredit lainnya dan lama proses masuk top up shopee pay ke akun konsumen.

Permasalahan yang terjadi adalah pada bagian kualitas produk yaitu didalam aplikasi shopee terdapat toko yang mengirimkan produk kepada konsumen yang telah mengalami kerusakan, sering terdapat kesalahan dalam pengiriman barang dan terdapat masalah dalam pengiriman seperti produk hilang maupun pengiriman produk ke konsumen yang cukup lama.

Dari permasalahan diatas peneliti merasa perlu melakukan dengan judul : **“Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada konsumen pengguna aplikasi Shopee Medan.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka, rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada konsumen pengguna aplikasi shopee medan?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada konsumen pengguna aplikasi shopee medan?
3. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada konsumen pengguna aplikasi shopee medan?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada konsumen pengguna aplikasi shopee medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada konsumen pengguna aplikasi shopee medan.
2. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada konsumen pengguna aplikasi shopee medan.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada konsumen pengguna aplikasi shopee medan.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada konsumen pengguna aplikasi shopee medan.

1.4 Landasan Teori

1.4.1 Teori pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

Menurut Latief, dkk (2023:258) kualitas pelayanan dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan saksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalisir pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Menurut Tooy (2024:09) Jika perusahaan mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen atau bahkan melebihi harapan mereka maka hal tersebut mampu memberikan rasa nyaman yang dapat dirasakan oleh konsumen.

1.4.2 Teori pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen

Menurut Suhardi, dkk (2022:33), Harga menjadi sangatlah penting di dunia bisnis, karena harga menjadi alat tukar dalam melakukan sebuah transaksi serta merupakan salah satu faktor persaingan yang digunakan untuk menjual produknya. Harga terhadap produk atau jasa banyak mempengaruhi persepsi, kualitas, kepuasan dan nilai jasa.

Menurut Ariyanti, dkk (2022:86), Harga memainkan peranan penting dalam bauran pemasaran, karena penentuan harga terkait langsung nantinya dengan pendapatan yang diterima oleh perusahaan. Bagi perusahaan, dalam menetapkan harga harus sesuai dengan perekonomian konsumen agar para konsumen bisa membeli barang tersebut.

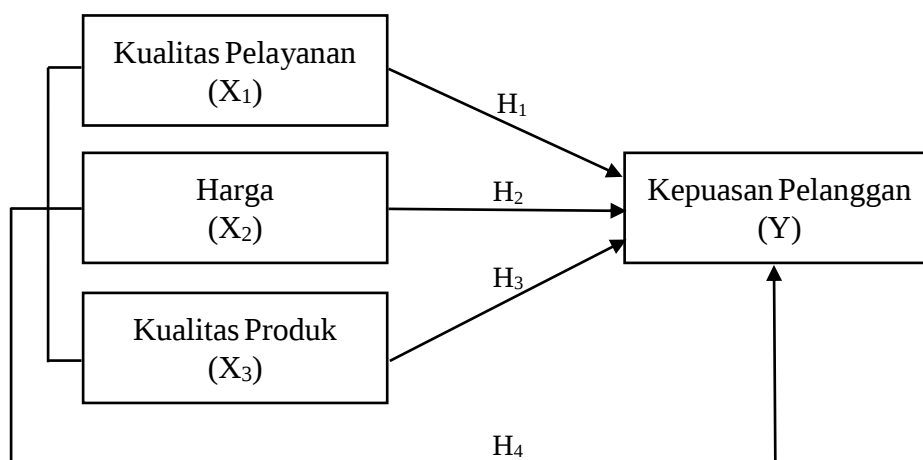
1.4.3 Teori pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen

Menurut Napitupulu (2019:02), Semakin bertambah dewasaanya pikiran pelanggan dalam mempertimbangkan kualitas suatu produk yang dipilihnya, sehingga menuntut perusahaan untuk selalu memperbaiki kualitas produk mereka, produk dapat pula diartikan sebagai persepsi pelanggan yang dijabarkan oleh produsen melalui hasil produksinya. Oleh karena itu tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk akan sangat bergantung kepada kualitas produk itu sendiri.

Menurut Tamon (2021:310), Konsumen selalu ingin mendapatkan produk yang berkualitas sesuai dengan harga yang dibayar, walaupun terdapat sebagian masyarakat yang berpendapat bahwa, produk yang mahal adalah produk yang berkualitas.

1.5 Kerangka Pemikiran

Berikut merupakan kerangka dalam penelitian ini:



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

1.6 Hipotesis Penelitian

Hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut:

- H₁ : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada konsumen pengguna aplikasi shopee medan.
- H₂ : Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada konsumen pengguna aplikasi shopee medan.
- H₃ : Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada konsumen pengguna aplikasi shopee medan.
- H₄ : Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada konsumen pengguna aplikasi shopee medan.