

BAB I

PENDAHULUAN

Perkembangan online shopping di indonesia setiap tahunnya selalu meningkat. Hal ini terlihat dari jumlah *online shop* yang bermunculan dan meningkat angkanya setiap tahun, baik itu dalam skala kecil ataupun skala nasional bahkan online shop bertaraf internasional pun masuk ke pasar indonesia. Kekuatan *online shopping* terletak pada pemasarannya yang tidak terbatas bukan hanya dalam segi wilayah saja tetapi juga setiap segmen atau lapisan masyarakat. Setiap orang yang terhubung dengan internet merupakan sasaran pasar yang potensial dan online shopping di indonesia berkembang sangat pesat karena masyarakat lebih senang berbelanja dengan cara efektif .

Belakangan ini situs jual beli online yang berkembang adalah situs - situs yang menawarkan kemudahan transaksi jual beli yang dilakukan oleh para user, situs ini bertugas hanya sebagai perantara atau lebih dikenal *marketplace*. Diantaranya tokopedia.com, lazada, shopee, bukalapak, blibli.com dan masih banyak lagi yang dapat ditemukan dengan mudah sesuai dengan barang yang akan dicari ataupun dibeli. Namun kadangkala ada saja *online shop* yang tidak bertanggung jawab atau mengecewakan pihak konsumen bahkan sampai ada yang mengalami penipuan. Hal ini kemudian mejadi permasalahan bagi para konsumen karena adanya resiko lebih yang ditanggung. Seperti barang yang dipesan tidak sesuai atau tagihan pembayaran yang berbeda dan bahkan proses pemesanan dirasa tidak semudah yang diberitahukan. Seperti yang diutarakan *trustedcompany.com* bahwa konsumen yang merasa tidak puas pada toko online dapat menuliskan review mengenai keluhanya.

REVIEW KONSUMEN

No	Toko Online	Rating	Review
1.	Bukalapak	4.6/5	4,052
2.	Shopee	4.2/5	4,032
3.	Tokopedia.com	3.1/5	784
4.	Lazada	1.9/5	872

Sumber <https://trusted.company.com>

dan dapat dilihat bahwa dari situs online bukalapak dengan 4.052 review mendapatkan nilai yang sangat bagus, untuk shopee dengan 4,032 review dengan penilaian bagus, sedangkan tokopedia.com dengan 784 review mendapatkan penilaian cukup bagus, dan untuk lazada dengan 872 review mendapatkan nilai terendah karena ratingnya dibawah tokopedia.com.

Tokopedia.com merupakan salah satu situs jual beli *online* yang memungkinkan setiap individu di Indonesia membuka dan mengurus toko *online* mereka secara mudah dan bebas biaya, sekaligus memberikan pengalaman jual beli *online* secara nyaman dan aman. Tokopedia menyediakan fasilitas yang memudahkan penggunanya untuk menjual produk hanya dengan mengunggah foto dan memberikan deskripsi produk. Konsumen juga dimudahkan dengan sistem *browsing* produk yang lengkap dalam berbagai pilihan kategori penelusuran. Tokopedia menyediakan informasi mengenai penjual sehingga konsumen dapat dengan bebas membandingkan dan memilih dimana ia akan belanja.

Sebelum konsumen memutuskan untuk melakukan pembelian ada beberapa hal yang menjadi pertimbangan konsumen, diantaranya adalah kualitas produk. Ketika calon konsumen ingin berbelanja online, hal utama yang menjadi pertimbangan konsumen adalah apakah kualitas produk yang ditawarkan sesuai dengan gambar dan deskripsi barang yang dijelaskan oleh toko online.

Selain kualitas produk yang perlu diperhatikan dalam kegiatan pembelian online adalah faktor harga. Harga yang ditawarkan toko online jauh lebih rendah dibandingkan dengan toko offline.

Situs *online* pun harus mampu memberikan kemudahan bagi para pembelinya, dimana konsumen merasa bahwa situs tersebut dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah serta mampu diakses kapanpun dan dimanapun selama penggunaanya terhubung melalui internet.

Kepuasan konsumen bisa menjadikan patokan dalam mendapatkan kesuksesan berbisnis dan beberapa hal diatas dapat membantu meningkatkan penjualan. Perkembangan bisnis akan selalu diukur dari puas tidaknya konsumen terhadap produk yang ditawarkan. Dari tingkat kepuasan konsumen inilah toko online bisa mengetahui posisi situs jual beli *online* dalam persaingan pasar.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna situs tokopedia.com pada mahasiswa universitas bhayangkara jakarta raya?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna situs tokopedia.com pada mahasiswa universitas bhayangkara jakarta raya?
3. Apakah kemudahan berbelanja online berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna situs tokopedia.com pada mahasiswa universitas bhayangkara jakarta raya?
4. Apakah kualitas produk, harga dan kemudahan berbelanja online berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna situs tokopedia.com pada mahasiswa universitas bhayangkara jakarta raya?

1.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas produk mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna situs tokopedia.com pada mahasiswa universitas bhayangkara jakarta raya
2. Untuk mengetahui apakah harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna situs tokopedia.com pada mahasiswa universitas bhayangkara jakarta raya

3. Untuk mengetahui apakah kemudahan berbelanja online mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna situs tokopedia.com pada mahasiswa universitas bhayangkara jakarta raya
4. Untuk mengetahui apakah kualitas produk, harga dan kemudahan berbelanja online mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna situs tokopedia.com pada mahasiswa universitas bhayangkara jakarta raya

1.2 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang terkait secara langsung didalamnya. Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat Praktis

Sebagai bahan referensi bagi perusahaan agar selalu memperhatikan bahwa sangat penting faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen karena berpengaruh langsung kepada kelangsungan bisnis perusahaan. Terutama agar selalu memperhatikan faktor kualitas produk, harga dan kemudahan yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli produk.

2. Manfaat Teoritis

Menerapkan teori-teori yang pernah diperoleh disaat perkuliahan pada kondisi yang ada di dunia luar dan memperluas pandangan terutama menyangkut masalah kualitas produk, harga, kemudahan berbelanja online dan kepuasan konsumen.

1.4 Batasan Masalah

Penelitian yang dilakukan dibatasi dengan mengetahui kualitas produk, harga, dan kemudahan berbelanja online di situs Tokopedia.com. Penyebaran angket disebar pada mahasiswa aktif di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi yang melakukan pembelian minimal satu kali.

1.5 Sistematika Penulisan

Secara sistematika pembahasan penelitian skripsi ini dapat diuraikan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan dan menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan mengenai dasar dan teori-teori Kualitas Produk, Harga dan Kemudahan Berbelanja Online Terhadap Kepuasan Konsumen, dilengkapi dengan hasil penelitian terdahulu, serta kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang variabel-variabel penelitian dan definisi operasional variabel, populasi dan sample, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis.

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

Berisi tentang pendeskripsian objek penelitian serta pembahasan mengenai hasil analisis tersebut.

BAB V PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dan penelitian serta saran untuk perusahaan dan pembaca.