

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi pada saat ini menciptakan banyak peluang pekerjaan di tengah masyarakat terutama yang berhubungan dengan internet. Banyak pekerjaan yang ditawarkan menggunakan teknologi yang dapat diakses melalui internet dan aplikasi yang terdapat pada *smartphone*. Penggunaan aplikasi pada *smartphone* dapat memudahkan masyarakat untuk dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari, baik sebagai konsumen maupun para pencari rejeki dengan modal minim.

Kemajuan yang sangat pesat dalam dunia teknologi informasi menuntut para pelaku usaha untuk dapat memahami serta memanfaatkannya dalam kegiatan bisnis sebagai upaya untuk meningkatkan daya saing. Meningkatnya jumlah pemakai internet secara drastis setiap tahunnya, serta perilaku konsumen yang menginginkan informasi cepat dan transaksi yang dapat dilakukan selama 24 jam, disinyalir menjadi faktor pendorong berkembangnya bisnis berbasis teknologi informasi (Khristianto, 2011).

Teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik. Sedangkan pemanfaatan teknologi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem dalam melaksanakan tugasnya dimana pengukurannya berdasarkan pada intensitas pemanfaatan, frekuensi

pemanfaatan dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan (Tjhai, 2003).

Kualitas pelayanan sebagai harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang terima atau peroleh (Lopiyoadi, 2006). Sedangkan menurut Subihaiani (2001) dalam Rasyid (2017) produk perusahaan. Namun penurunan jumlah pelanggan kemungkinan terjadi berkaitan dengan beralihnya pelanggan ke perusahaan pesaing disebabkan oleh ketidakpuasan pelanggan (Sugihartono, 2009).

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen semakin besar. Persaingan yang semakin ketat khususnya dalam bisnis transportasi umum, dimana banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi kepuasan dan loyalitas konsumen sebagai tujuan utama. Hal tersebut diyakini sebagai kunci utama untuk memenangkan persaingan, adapun caranya dapat diatasi dengan memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen melalui kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi informasi. Apabila pelanggan puas terhadap kualitas layanan serta pemanfaatan teknologi informasi yang diberikan perusahaan, maka akan menimbulkan kesetiaan pelanggan sehingga minat pemakaian jasa meningkat dan membuat pelanggan loyal terhadap produk perusahaan. Namun penurunan jumlah pelanggan kemungkinan terjadi berkaitan dengan beralihnya pelanggan ke perusahaan pesaing disebabkan oleh ketidakpuasan pelanggan (Sugihartono, 2009).

Loyalitas konsumen dalam konteks belanja online merupakan keinginan untuk mengunjungi dan melakukan pembelian kembali secara online. Namun ketidakpuasan konsumen setelah berbelanja pada sebuah toko online dapat mempengaruhi niat konsumen untuk membeli kembali secara online. Saat melakukan belanja secara online seorang konsumen tidak dapat melihat secara langsung produk yang ingin dibeli, sehingga kehandalan dan kelengkapan informasi dalam toko online sangat dibutuhkan.

Semakin berkembangnya online shop di Indonesia menjadi tantangan bagi pemasar dalam menciptakan strategi baru untuk mengelolanya. Perusahaan yang mengembangkan website dapat melakukan interaksi dua arah dengan konsumennya, sehingga perusahaan dapat mengetahui apa yang diinginkan oleh konsumennya. Menurut Siegel (2007), kualitas website secara signifikan dapat berdampak pada keberhasilan ecommerce, agar berhasil, website harus memberikan informasi yang luas dan dengan format yang mudah dicerna, navigasi dirancang dengan baik dan kemudahan operasi sangat penting untuk website yang efektif.

Dengan semakin meningkatnya minat masyarakat menggunakan aplikasi online tersebut baik itu tujuan pemasaran dan pembelian, maka diperlukan penelitian agar pelaku bisnis dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya untuk mengetahui apa yang menjadi harapan dan keinginan konsumen. Berdasarkan uraian tersebut diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Penerimaan Teknologi,**

Kualitas Pelayanan Website, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pada Pembelian Online”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian maka dapat disimpulkan masalah sebagai berikut:

1. Apakah penerimaan teknologi berpengaruh terhadap loyalitas pada pembelian online?
2. Apakah kualitas pelayanan website berpengaruh terhadap loyalitas pada pembelian online?
3. Apakah Kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pada pembelian online?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh penerimaan teknologi terhadap loyalitas pada pembelian online
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan website terhadap loyalitas pada pembelian online
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pada pembelian online

D. Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat secara teoritis, yang dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia kerja

terutama pada bidang pemasaran. Serta menjadi referensi bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya pada pihak yang ingin mempelajari mengenai pengaruh penerimaan teknologi, kualitas pelayanan website dan kepuasan terhadap loyalitas.

2. Manfaat Praktis

Untuk menambah wawasan penulis mengenai pemasaran, guna diterapkan dalam dunia kerja. Serta penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai bahan pertimbangan atau masukan kepada perusahaan dalam pengambilan kebijakan dan mengembangkan strategi pemasaran.

E. Sistematika Penelitian

Penelitian ini terbagi dalam lima bab yang akan disusun dengan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini dibahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka menerangkan mengenai teori yang digunakan untuk mendekati permasalahan yang akan diteliti, dan memuat jawaban sementara atas rumusan masalah, dan pengkajian hasil dari penelitian-penelitian terdahulu, kerangka pemikiran teoritik.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian terdiri dari lokasi penelitian, sampel, penelitian, variabel penelitian, sumber data, jenis data, penentu skala pengukuran, validitas dan realibilitas, instrument, metode analisis data.

BAB 4 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Deskriptif data penelitian dan responden, uji validitas dan reabilitas, uji normalitas, deskriptif variabel penelitian, hasil analisis data dan uji hipotesis, pembahasan.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini merupakan pokok analisa yang mencoba untuk menarik kesimpulan dan isi penelitian secara singkat secara memberikan saran saran yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, serta keterbatasan yang terdapat dalam penelitian.