BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan teknologi dan informasi sekarang membuat persaingan yang semakin ketat dan membuat seseorang berloma-lomba untuk memanfaatkan peluang yang ada pada saat ini, terutama bagi perusahaan yang mempertahankan pangsa pasar bisnisnya. Kegiatan bisnis saat ini mudah untuk dilakukan secara otomatis salah satunya adalah menggunakan internet. Salah satu sistem dalam dunia bisnis yang paling populer saat ini adalah menggunakan sistem *e-commerce* atau dapat disebut dengan sistem penjualan produk secara digital melalui internet.

E-commerce merupakan proses pembelian, penjualan atau pertukaran produk maupun jasa dan informasi melalui jaringan komputer termasuk internet. *E-commerce* memberikan manfaat dalam melakukan suatu kegiatan bisnis seperti dengan cara menjual produk menggunakan aplikasi belanja online salah satunya adalah tokopedia. Produk yang ditawarkan tokopedia sangat beragam serta harga lebih terjangkau, konsumen dapat memilih produk sesuai dengan apa yang diharapkan dan dibutuhkan.

Tokopedia merupakan sebuah aplikasi yang bergerak dibidang jual beli secara online dan dapat diakses secara mudah dengan menggunakan *smartphone* dan *komputer*. Tokopedia memberikan berbagai pelayanan dalam bertransaksi.

sehingga memberikan kemudahan bagi konsumen atau para pelaku bisnis untuk melakukan keputusan pembelian ulang.

Tokopedia melakukan berbagai promosi untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi para konsumen seperti kupon diskon produk tertentu dan bebas ongkir untuk pengiriman barang. Ketepatan pemilihan dalam promosi penjualan akan memberikan dukungan untuk mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan pembelian ulang.

Tokopedia memberikan sistem pelayanan yang menjamin konsumen dalam membeli barang yang dinamakan “Proteksi Elektronik”, dan asuransi pengiriman. Fitur tersebut berguna untuk memberi garansi atau ganti rugi pada barang yang sudah di beli seperti kerusakan sampai kehilangan barang, sedangkan asuransi pengiriman berfungsi untuk memberikan biaya ganti rugi dalam pengiriman barang jika barang tersebut rusak atau hilang saat dalam proses pengiriman oleh kurir. Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Belanja Online Tokopedia.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah promosi berpengaruh positif signifikanterhadap keputusan pembelian ulang belanja online tokopedia?
2. Apakah harga berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian ulang belanja online tokopedia?
3. Apa kualitas pelayanan berpengaruh posotif signifikan terhadap keputusan pembelian ulang belanja online tokopedia?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh promosi terhadap keputusan pembelian ulang belanja online tokopedia.
2. Untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh harga terhadap keputusan pembelian ulang belanja onlinetokopedia.
3. Untuk menganalisis dan membuktikan secara empirispengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian ulang belanja online tokopedia.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

   Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan penulis, khususnya ilmu pemasaran tentang keputusan pembelian ulang konsumen melalui pengolahan data dan informasi yang digunakan dalam penelitian ini.

2. Bagi Perusahaan

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran yang dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam mendorong keputusan pembelian ulang konsumen.

3. Bagi pihak lain

   Penelitian ini dapat dijadikan sumber acuanbagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama.

E. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dijelaskan mengenai landasan teori yang digunakan sebagai landasan analisis penelitian, penelitian terdahulu, keterkaitan antar variabel, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tentang mengenai variabel penelitian, cara penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diuraiakan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran.