

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Dalam menjalankan sebuah bisnis, setiap perusahaan harus melakukan pelayanan yang baik kepada pelanggan dikarenakan pelayanan sangat dibutuhkan untuk meningkatkan penjualan. Salah satu pelayanan dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Dimana kepuasan pelanggan merupakan kunci menciptakan loyalitas pelanggan sehingga pelanggan lebih sering membeli, lebih setia, rela membayar lebih mahal untuk membeli produk dan mengajak orang lain agar membeli di tempat penjual tersebut, proses pembelian tersebut dapat dilakukan dengan cara proses penjualan (Hannie, 2018).

Proses penjualan dapat melibatkan sebuah alat elektronik, dengan menerapkan sistem *e-commerce* akan menampilkan informasi lengkap, jelas dan terpercaya dibandingkan menggunakan media layanan lain dalam mempromosikan barang atau produk kepada konsumen untuk memberikan layanan (Fitri, Rukun and Dwiyani, 2016). Sistem *e-commerce* memberikan kemudahan dalam penyampaian informasi mengenai produk barang dan pemesanan produk yang akan dipesan oleh calon pelanggan. Adanya sistem penjualan *online* memberikan pelanggan yang menikmati layanan perusahaan yang menentukan kualitas layanan dan dapat memberikan suatu kepuasan terhadap pelanggan (Juniansyah, Susanto and Wahyudi, 2020)

*Parfume Corner* Bandar Lampung adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang distributor dan penjualan parfume yang beralamatkan di Jl Sutan H. No 80, Sepang Jaya Kecamatan Kedaton Bandar Lampung. *Parfume Corner* memiliki satu

cabang dengan jumlah karyawan 2 orang karyawan. *Parfume Corner* menjual jenis *parfume Taylor Swift, Nagita Slavina, Scandal Vica, Zwitsal, Zahra, Jo Malone, Grade B, Guci flora, Buble Rap, Paket Pria, Vic. Secret romnwish, Bacct3 540*, dan masih banyak jenis bibit *parfume* lainnya. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan kepada *Parfume Corner* terkait dengan jumlah pelanggan yang melakukan transaksi pemesanan *parfume* mengalami penurunan dikarenakan banyak toko *parfume* baru dan dipengaruhi dengan persaingan toko *parfume* lainnya, sehingga *Parfume Corner* juga memperoleh dampak berupa menurunnya jumlah pelanggan atau laba *Parfume Corner* sekitar 20%. Untuk mengetahui masalah layanan dan bagaimana upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan diperlukan analisis kepuasan pelanggan. Namun *Parfume Corner* belum memiliki sumber daya yang mampu menganalisis kepuasan pelanggan terhadap produk dan pelayanan yang diberikan sehingga *Parfume Corner* kesulitan untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Solusi permasalahan yang dihadapi *Parfume Corner* maka akan dibangun sistem untuk penilaian kepuasan pelanggan pada *Parfume Corner* dapat dilakukan dengan beberapa cara diantaranya dengan menggunakan model SERVQUAL dengan melihat pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa. Peneliti menggunakan model SERVQUAL dikarenakan pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima serta model ini banyak dijadikan acuan dalam riset untuk menilai

pelayanan. Dengan adanya sistem ini juga dapat membuat *Parfume Corner* dapat bersaing dengan toko parfume lain dengan menerapkan kualitas layanan untuk memuaskan pelanggan.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana membangun sistem penilaian kepuasan pelanggan menggunakan SERVQUAL pada *Parfume Corner*?.”

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian yang sifatnya ilmiah sudah tentu mempunyai tujuan dan sasaran. Tujuan dalam penelitian adalah ” membangun sistem penilaian kepuasan pelanggan menggunakan SERVQUAL pada *Parfume Corner* berbasis web untuk mengetahui kepuasan pelanggan.”

## **1.4. Batasan Masalah**

Setiap penelitian yang sifatnya ilmiah sudah tentu memiliki batasan masalah. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian yang dilakukan hanya menilai terhadap kepuasan pelayanan.
2. Analisis data hasil kuesioner menggunakan SERVQUAL
3. Metode pengembangan sistem menggunakan *extreme programming*
4. Pengujian sistem yang digunakan adalah ISO 25010

## **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Mengetahui nilai dari kepuasa pelanggan sehingga dapat menjaga dan meningkatkan penjualan pada *Parfume Corner*
2. Memberikan informasi mengenai kepuasan pelanggan terhadap *Parfume Corner* dengan cepat.
3. Memberikan kemudahan pada *Parfume Corner* dalam mendapatkan penilaian hasil pelayanan.