

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era teknologi yang terus berkembang pesat saat ini, persaingan bisnis menjadi semakin ketat, dengan perkembangan teknologi pada era modern ini perkembangan bisnis sekarang banyak sekali mengalami kemajuan dan perubahan, khususnya dibidang makanan dingin (*frozen food*)[1]. Hal ini ditandai banyaknya usaha dibidang penjualan ini di Indonesia, baik yang berskala kecil maupun besar. Untuk mendirikan usaha di bidang ini, berbagai aspek harus diperhatikan, mulai dari pemilihan lokasi hingga produk yang dipasarkan yang harus memenuhi standar kebutuhan konsumen. Oleh karena itu, para pelaku bisnis perlu mencari strategi yang tepat untuk memasarkan produk mereka kepada konsumen. Pemahaman yang mendalam tentang tingkat kepuasan konsumen menjadi prioritas utama bagi para pengusaha. Perkembangan *frozen food* di Indonesia telah menunjukkan peningkatan yang sangat signifikan.

Frozen food adalah kesempatan bisnis yang sangat prospektif bagi setiap orang ingin memulai berbisnis. Produk yang dijual biasanya berupa makanan dan minuman dalam berbagai jenis[2]. Salah satunya adalah *meat you* yaitu usaha yang bergerak dibidang penjualan makanan dingin. *Meat you healthy frozen* terletak di jalan. Letkol Saleh Ode No.11, Kacang Pedang, Kec. Gerunggang, Kota Pangkal Pinang, Kepulauan Bangka Belitung 33173, *meat you* ini menjual berbagai produk *frozen food* lengkap seperti daging, sayuran, buah dan lain sebagainya.

Meat you sebagai bagian dari usaha industri makanan olahan atau makanan siap saji, *meat you* menghadapi tantangan yang besar dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Dalam era yang terus berubah, penting bagi *meat you* untuk memiliki pemahaman yang mendalam tentang kepuasan konsumen terhadap penjualan online sehingga mereka dapat menyesuaikan kondisi tren pasar dan strategi layanan dan penjualan produk untuk meningkatkan kepuasan konsumen, apalagi dengan adanya peningkatan persaingan yang ketat, kualitas layanan dan produk penting bagi *meat you* untuk memahami sejauh mana kepuasan

konsumen mereka. Transaksi online berkontribusi pada peningkatan pendapatan karena menawarkan harga yang lebih rendah dan juga mengurangi biaya operasional, seperti penggunaan kertas, pencetakan katalog, dan penerbitan struk pembayaran[3].

Kualitas pelayanan kemampuan untuk mengatur, memproduksi, dan mendistribusikan produk yang sangat bermanfaat bagi pelanggan disebut kualitas layanan. Kualitas pelayanan pegawai mencakup jaminan ketersediaan produk, responsivitas yang baik, biaya administrasi yang efisien, ketepatan waktu dalam melayani, waktu tunggu yang lebih singkat, kesempurnaan dalam pelayanan, dan kemampuan menciptakan kepuasan serta kenyamanan bagi konsumen.[4]. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Jika kinerja kurang dari harapan, pelanggan akan kecewa, tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa puas, dan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas, senang, atau gembira. Kepuasan konsumen adalah perasaan puas atau tidak puas yang timbul setelah membandingkan performa atau hasil yang diharapkan dari suatu produk dengan hasil yang sebenarnya diterima[5].

Kepuasan pelanggan mengacu pada perbandingan antara persepsi pelanggan melihat layanan yang mereka terima dan apa yang mereka harapkan dari layanan tersebut. Ketika harapan pelanggan tidak dipenuhi, layanan tersebut dianggap tidak dapat diterima, dan ketika persepsi pelanggan sesuai dengan harapan, layanan tersebut dianggap memuaskan. Servqual adalah salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Metode ini menggunakan lima dimensi untuk mengukur tingkat persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dan harapan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. lima dimensi adalah *tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*[6].

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS TINGKAT PENGUKURAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LAYANAN TRANSAKSI ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY: STUDI KASUS MEAT YOU PANGKALPINANG”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan diatas, aka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti:

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan transaksi online yang diberikan oleh meat you?
2. Bagaimana hasil perhitungan servqual terhadap kepuasan konsumen?

