

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Saat ini perkembangan teknologi merupakan perkembangan yang sangat maju. Pada teknologi informasi serta internet banyak sekali social media dijadikan sebagai alat untuk menjalankan suatu bisnis usaha antara lain social media nya yaitu facebook, twitter dan instagram. Salah satu social media yang populer saat ini dijadikan sebagai aplikasi ataupun alat untuk mendirikan sebuah bisnis online yaitu instagram sebagai media untuk mempromosikan iklan dan usaha bisnis dari segi fashion, alat makeup, makanan dan masih banyak lagi yang bisa dijual melalui Instagram.

Di indonesia industri maupun usaha bisnis yang menjual roti terus berkembang sangat pesat menggunakan instagram sebagai media dan aplikasi untuk melakukan usaha bisnis penjualan roti, semakin berkembangnya industri roti maupun toko roti semakin banyak pula pesaing yang bermunculan untuk menjalankan usaha bisnis nya di instagram.

Salah satu bisnis usaha roti yang ada di kota jambi adalah Shinta Bakery merupakan sebuah bisnis ataupun usaha yang bergerak di bidang produksi dan penjualan roti sejak tahun 2003. Shinta Bakery menyediakan berbagai macam jenis roti yaitu donat, kue tart, pancake, bolu dan masih banyak lagi berbagai jenis kue

maupun roti yang tersedia. Usaha ini masih tetap bertahan dan terus bejalan lancar di kota jambi, karena shinta bakery sudah cukup terkenal akan roti yang dijualnya serta sudah memiliki beberapa cabang di daerah sekitaran kota jambi.

Shinta bakery menggunakan Instagram untuk memposting, mempromosikan dan menjual roti nya, yang bertujuan agar roti yang dijualnya dapat dilihat dan dibeli oleh semua orang masyarakat jambi, dengan adanya aplikasi Instagram ini memudahkan para pelanggan atau konsumen untuk membeli roti shinta bakery tanpa harus datang ke toko offline shinta bakery, dengan cara melihat dari postingan foto shinta bakery dan untuk pemesanan melalui *Direct Messenger* atau yang sering disebut dengan DM sebagai fitur untuk pelanggan atau konsumen memesan roti melalui instagram shinta bakery.

Namun pelanggan maupun konsumen sering mengalami keluhan atau permasalahan dalam layanan Instagram shinta bakery yang pertama yaitu untuk pemesanan roti melalui fitur *DM (Direct Messenger)* tentang respon admin pemegang akun Instagram shinta bakery terhadap pembeli maupun pelanggan yang terkadang sangat lambat untuk merespon pesan di DM , lalu yang kedua yaitu melalui fitur posting dan status pada foto roti, shinta bakery tidak mengupdate beberapa stock roti yang tersisa, sehingga hal ini memicu sering terjadinya ketika pelanggan ingin memesan roti ternyata roti yang dipesan sudah habis, lalu yang ketiga dari segi layanan bisnis di Instagram shinta bakery tidak menyediakan layanan ataupun jasa antar pesanan roti sehingga ini mempersulit pelanggan untuk menerima pesanan. Disarankan hendaknya kepada pihak pemegang akun instagram shinta bakery terus mengupdate ketersediaan roti dan menambahkan informasi

nomor telephone yang bisa dihubungi untuk melakukan pemesanan selain melalui fitur *Direct Messenger* Instagram, serta menambahkan jasa antar pesanan roti untuk konsumen yang melakukan pemesanan melalui fitur DM instagram. Jika keluhan dan permasalahan ini terus terjadi maka bisa mengakibatkan kekecewaan pelanggan terhadap kualitas layanan Instagram penjualan roti pada shinta bakery serta juga bisa mengakibatkan hilangnya konsumen maupun pelanggan.

Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian ini untuk menganalisis kualitas layanan Instagram terhadap penjualan roti pada shinta bakery menggunakan metode e-servqual (elektronik service quality) dan metode Importance Performance Analysis (IPA).

Dari permasalahan yang ada di latar belakang diatas, maka dari itu penulis mengambil judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN INSTAGRAM TERHADAP PENJUALAN ROTI PADA SHINTA BAKERY MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah bagaimana menganalisis pengaruh kualitas layanan Instagram terhadap penjualan roti pada shinta bakery menggunakan metode e-servqual dan importance performance analysis sehingga dapat terlihat apakah konsumen roti shinta bakery puas terhadap layanan Instagram shinta bakery.

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini dapat lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang di teliti , maka peneliti menetapkan batasan masalah nya sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan di toko roti Shinta Bakery cabang sipin
2. Penelitian ini hanya difokuskan untuk membahas pengaruh kualitas layanan Instagram terhadap penjualan roti pada shinta bakery menggunakan metode E-servqual dan importance performance analysis
3. Pengumpulan data menggunakan kuisioner
4. Responden dalam penelitian ini yaitu para pelanggan roti Shinta Bakery dengan jumlah 100 responden.
5. Pada penelitian ini menggunakan variable independen dan variabel dependen.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini antara lain yaitu :

1. Mengukur tingkat pengaruh kualitas layanan Instagram terhadap penjualan roti pada shinta bakery
2. Menganalisis pengaruh kualitas layanan Instagram terhadap penjualan roti pada shinta bakery menggunakan metode e-servqual dan importance performance analysis

3. Menerapkan metode e-servqual dan importance performance analysis pada pengaruh kualitas layanan Instagram terhadap penjualan roti pada shinta bakery.

1.4.1 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat penelitian ini antara lain :

1. Diharapkan penelitian ini bisa menambah wawasan dalam membuat suatu karya ilmiah maupun tulisan penelitian lainnya.
2. Diharapkan penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan masukan serta membantu meningkatkan kualitas layanan Instagram penjualan roti shinta bakery dan bisa memberikan informasi mengenai layanan Instagram penjualan roti shinta bakery
3. Diharapkan penelitian bisa dijadikan sebagai bahan tambahan referensi di perpustakaan Universitas Dinamika Bangsa (UNAMA).
4. Diharapkan penelitian ini bisa menjadi sebagai bahan pertimbangan guna melakukan suatu analisis yang berhubungan dengan kualitas layanan dan menambah wawasan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan kualitas layanan.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan Laporan Skripsi ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Sistematika penulisan Skripsi ini terdiri dari 6 bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi teori-teori dan konsep dasar yang berhubungan dengan penelitian yang diambil dari beberapa sumber.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang metode atau pendekatan yang akan digunakan dalam menguraikan permasalahan penelitian untuk mencapai tujuan penelitian meliputi teknik pengumpulan data dan teknik analisis kualitas layanan Instagram.

BAB IV : ANALISIS DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang analisis kualitas layanan Instagram dengan menggunakan metode e-servqual dan metode importance performance analysis dan menjelaskan instrument penelitian yang dilakukan pada Shinta Bakery.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Pada bab ini berisi tentang hasil dari analisis pengaruh kualitas layanan Instagram penjualan roti pada shinta bakery menggunakan metode e-servqual dan metode importance performance analysis serta rekomendasi untuk bahan pertimbangan dan masukan terhadap pihak yang mengelola instagram.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang diperlukan untuk kedepannya dari keseluruhan uraian yang telah dibahas.