

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Dalam perkembangan teknologi dibidang internet, media sosial merupakan salah satu yang saat ini sangat dibutuhkan manusia sebagai pemanfaatan publikasi yang bersifat individu maupun kelompok, beberapa media sosial dapat diakses oleh siapapun selama tersambung dengan internet salah satunya adalah *Instagram*. *Instagram* adalah sebuah aplikasi yang digunakan untuk membagi-bagikan foto atau video. *Instagram* merupakan sebuah aplikasi yang digunakan untuk memberikan informasi secara umum berupa foto maupun video [1]. Kemunculan *Instagram* sebagai media sosial banyak dimanfaatkan oleh masyarakat tanpa terkecuali mahasiswa sebagai media untuk memberikan informasi tentang apapun, bahkan yang berkaitan dengan kegiatan berbisnis karena dalam pemanfaatan media sosial sangat mempermudah mahasiswa untuk mengembangkan usaha bisnis makanan.

Cinnamon Roll Jambi yang berdiri sejak tahun 2018 merupakan salah satu usaha bisnis makanan yang berkonsep rumahan yang ada di Kota Jambi yang berlokasi di Mayang Mangurai Kec. Kota Baru Jambi. Cinnamon Roll sendiri telah menggunakan *Instagram* sebagai bentuk promosinya dimana tujuannya agar produk-produknya dapat dijangkau semua orang khususnya masyarakat Jambi sehingga tanpa datang ke lokasi, orang dapat melihat produk-produk apa saja yang di jual.

Dalam penggunaan *Instagram* sendiri, Cinnamon Roll menggunakan fitur posting foto dan video sebagai cara mempromosikannya sehingga dapat menarik perhatian para konsumen. Salah satu keluhan yang dirasakan konsumen terhadap Cinnamon Roll yaitu dalam pemesanan melalui via DM atau *Direct Message*, dimana beberapa pelanggan memberikan keluhan terkait respon admin terhadap pelanggan yang cenderung lambat membalas pesan dan jika sedang tidak buka, tidak memposting di *Instagram story* sehingga orang tidak tahu buka atau tidak nya.

Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan *Instagram* pada Cinnamon Roll Jambi terhadap penjualan maka dilakukan analisis kualitas layanan. Sehingga hasil dari analisis. Nantinya dapat dijadikan acuan dan usulan untuk peningkatan kualitas layanan *Instagram* pada Cinnamon Roll Jambi selanjutnya. Kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pengguna. Kualitas layanan adalah sejauh mana persepsi pengguna tentang layanan memenuhi dan atau melebihi harapan mereka, berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Cinnamon Roll Jambi yang berjudul “**Analisis Kualitas Layanan Cinnamon Roll Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi *Instagram* Menggunakan Metode *E-Servqual*”**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Adapun rumusan masalah berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, yaitu :

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan *Instagram* terhadap penjualan Cinnamon Roll Jambi menggunakan metode *E-Servqual*.
2. Mengetahui apa saja yang perlu ditambahkan untuk meningkatkan kualitas layanan *e-servqual* terhadap penjualan Cinnamon Roll di aplikasi *instagram*.

1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan perumusan masalah yang telah di jelaskan untuk memfokuskan penulisan dan memperjelas penyusunan agar lebih terarah, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kualitas layanan *Instagram* terhadap penjualan Cinnamon Roll Jambi.
2. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen Cinnamon Roll, jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 100 responden, dengan menggunakan rumus *Slovin*.
3. Untuk menganalisa kualitas layanan Instagram terhadap penjualan Cinnamon Roll Jambi digunakan dengan menggunakan metode *Electronic Service Quality (E-Servqual)*. Peneliti menggunakan 7 variabel yaitu *efficiency, reability, fulfilment, privacy, contact, responsiveness* dan *compensation*.
4. Kuesioner dibuat dan disebar secara *online* menggunakan *google forms*.
5. Pengumpulan data dan analisis data. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis *statistik dekriptif* dan *analisis statistik inferensial*.

6. Hasil dari pengumpulan data kuisioner akan diolah dan dianalisis dengan *software* SMARTPLS dengan analisis data SEM.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berikut tujuan penelitian dalam analisis ini, yaitu:

1. Mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan *Instagram* terhadap penjualan Cinamon Roll Jambi.
2. Mengetahui apa saja yang perlu di tambahkan untuk meningkatkan kualitas layanan *e-servqual* terhadap penjualan Cinnamon Roll di aplikasi *instagram*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Berikut manfaat penelitian dalam analisis ini, yaitu:

1. Bagi pemilik usaha bisnis, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi layanan *Instagram* terhadap penjualan Cinnamon Roll Jambi.
2. Bagi pembeli penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai Cinnamon roll Jambi.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Gambaran mengenai hal-hal yang akan dibahas dalam penelitian ini terdiri dari beberapa bab, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan teori tentang analisis, *Instagram*, metode *E-Servqual* dan teori lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dari berbagai *literature* yang bersumber dari Buku, Jurnal dan Artikel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk analisis kualitas layanan *Instagram*.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Berisi analisis kualitas layanan *Instagram* dengan menggunakan metode *E-SERVQUAL*, peneliti menggunakan 7 variabel yaitu *efficiency, reability, fulfilment, privacy, contact, responsiveness dan compensation*.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti serta rekomendasi untuk layanan *Instagram* sebagai bahan

pertimbangan dan masukan kepada pihak yang mengelola aplikasi *Instagram*.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dari tahap- tahap analisis beserta saran atau masukan bagi pengelola layanan *Instagram* yang akan datang.