

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI SOCIOLLA
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN
MENGUNAKAN METODE E-SERVQUAL**

TUGAS AKHIR



Diajukan oleh:

Khusnul Hotimah

8040200200

Untuk Persyaratan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir
Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA
2023**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Seiring dengan perubahan zaman dan semakin berkembangnya teknologi dan industry saat ini, semakin berkembang pula dunia informasi yaitu *interconnection-networking* atau yang biasa disebut internet. Internet biasa digunakan untuk penyebaran informasi yang tidak kenal batas dan semua orang pun dapat mengaksesnya dengan mudah. Dengan adanya internet setiap orang yang ada di dunia ini dapat terhubung satu dengan yang lainnya, kini internet tidak bisa lepas dari setiap individu di dunia. Tidak berbeda dengan dunia bisnis yang ikut juga berkembang sesuai dengan perkembangan zaman. Kini didalam dunia bisnis para pengusaha memanfaatkan perkembangan dari internet sejalan dengan banyaknya pengguna internet saat ini. Bisnis yang dijalankan para pengusaha saat ini disebut *e-commerce* dengan berbasis internet, yang dahulunya internet hanya bisa digunakan untuk penyebaran informasi tetapi kini bisa digunakan untuk berbisnis[1]. *E-commerce* sendiri adalah penyebaran, pembelian, penjualan, pemesanan barang, dan jasa melalui media elektronik seperti internet. Di Indonesia sendiri banyak bermunculan bisnis-bisnis *e-commerce*, salah satu asosiasi di Indonesia yaitu Asosiasi *E-commerce* Indonesia (IDEA) melihat pertumbuhan *e-commerce* yang menunjukkan dampak positif terhadap pertumbuhan bisnis saat ini. Dari banyaknya bisnis *e-commerce* di Indonesia salah satunya adalah *Sociolla*.

Perusahaan PT. Social Bella Indonesia mulai beroperasi sejak 2015 yang kemudian diikuti berdirinya *Beauty Journal* pada 2016 dan SOCO setahun setelahnya. Pada tahun 2019, *Sociolla* mengembangkan bisnisnya ke Online to Offline (O2O) dengan membentuk brand yang berada di bawah naungan *Social Bella* ini, mengembangkan bisnisnya dengan mendirikan toko *offline* yang bernama *Sociolla Store*. *Sociolla Store* ini resmi membuka toko pertama yang berada di Kota Kasablanka Mall. Selang beberapa bulan kemudian, *Sociolla* pun membuka store kedua yang merupakan *flagship store*. Perusahaan ini mendengarkan *feedback* dari para *customer* bahwa tidak semua pengalaman berbelanja didapatkan melalui *online shopping*. Ada *experience* yang hanya bisa didapatkan dengan berbelanja secara *offline*. *Sociolla Store* juga merupakan toko kecantikan pertama yang mengusung konsep *Omni Channel*, yakni menggabungkan konsep *online* dan *offline* secara bersamaan. Karena itu, setiap pengunjung yang telah memiliki SOCO ID akan mendapatkan kemudahan saat berbelanja di *Sociolla Store*, mulai dari mengetahui *review* produk yang diinginkan, *dieingrents* produk yang akan dibeli, hingga potongan harga khusus. Tidak ada yang berbeda belanja secara *online* dan *offline*, hanya pengalamannya yang berbeda[2].

Salah satu penyebab perkembangan pesat yang dialami PT. Social Bella Indonesia, disebabkan karena kualitas layanan elektronik yang baik yang mampu disediakan oleh perusahaan tersebut. Perusahaan ini membangun kualitas layanan elektronik dengan mengembangkan konsep *Omni Chanel* dimana pelanggan dengan mudah mengakses berbagai layanan dan informasi penjualan *offline* dan

online dengan sistem layanan *Omni Chanel*. Hal ini mempermudah pelanggan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan terkait produk dan layanan yang disediakan oleh perusahaan. Dengan adanya sistem *Omni Chanel*, diharapkan pelanggan dapat dengan mudah mengakses informasi terkait manfaat fitur produk yang ditawarkan, nominal harga, cara penggunaan, kecocokan jenis kulit, dan *review* produk dari pengguna lain sebagai bahan pertimbangan sebelum memilih produk yang cocok untuk digunakan, proses pengiriman produk, serta pelanggan juga dapat mengakses beberapa rekomendasi *sociolla* terkait bagaimana melakukan perawatan kulit, serta bagaimana memilih perawatan dan kosmetik sesuai jenis kulit.

Banyaknya komplain yang masuk pada awal tahun 2023 sampai September 2023 pada *Sociolla*, Menurut ulasan pengguna aplikasi di *playstore*, diantaranya *Sociolla* memiliki kualitas dari segi pelayanan yang masih kurang baik terhadap pengguna. Beberapa pengguna merasakan tidak puas, dan barang yang di order oleh pengguna tidak sesuai dengan orderan yang dipesan, pengiriman barang yang terlalu lama sampainya juga banyak dikeluhkan. Hal ini merupakan masalah yang dialami dan harus ditangani oleh *Sociolla*. Dengan kondisi tersebut penelitian ini berfokus kepada kepentingan pencapaian kepuasan pengguna dengan harapan layanan yang diberikan dapat mencapai dan memenuhi harapan pengguna dengan menggunakan metode *e-servqual* dan penyebaran kuisioner.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik mengangkat penelitian tentang **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI SOCIOLLA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian di atas maka terdapat rumusan masalah yaitu:

1. Adakah pengaruh kualitas layanan aplikasi *Sociolla* terhadap kepuasan pengguna dengan metode *E-servqual*?
2. Variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *Sociolla*?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul penelitian maka penulis melakukan pembatasan pada masalah. Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi *Sociolla*, dan metode yang digunakan adalah metode *E-servqual*.
2. Pengumpulan data dengan menggunakan Kuesioner dengan bantuan Google Form.
3. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna layanan aplikasi *Sociolla* di Kota Jambi.

4. Penelitian ini menggunakan aplikasi *SPSS Statistic 25*
5. Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah purposive sampling.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang di bahas dapat di rumuskan tujuan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dari aplikasi *Sociolla* terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *e-servqual*
2. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *Sociolla*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat di peroleh dari penelitian ini adalah:

1. Penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Sociolla* di kota jambi menggunakan metode *E-servqual*
2. Dengan adanya penelitian ini di harapkan dapat membantu pihak *Sociolla* untuk meningkatkan kualitas layanan

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai susunan penulisan penelitian ini, penulis akan menguraikan secara singkat hal-hal yang akan dibahas dalam penelitian ini.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang teori-teori dasar yang mendukung penelitian ini yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Teori-teori yang dipakai adalah mengenai *E-servqual*, kepuasan dan software SPSS yang dikutip dari buku, internet, jurnal, artikel, dan lain-lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan mengembangkan kuesioner yang digunakan

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai hasil dari analisis, berdasarkan penelitian yang nantinya dapat memberikan gambaran terhadap kepuasan aplikasi Sociolla.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini membuat tentang kesimpulan-kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan disini penulis mencoba memberikan saran-saran atau masukan bagi pengembang aplikasi yang akan datang yang kiranya dapat membangun kearah yang lebih baik.