

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan telekomunikasi begitu pesat, sehingga memungkinkan diterapkannya cara-cara baru yang lebih efisien untuk produksi, distribusi dan konsumsi barang dan jasa. Masyarakat baru ini juga sering disebut sebagai masyarakat pasca industri, artinya kehidupan ini sudah dipengaruhi oleh berbagai kebutuhan secara elektronik. Dan sekarang ini sedang semarak dengan berbagai huruf yang dimulai dengan awalan e seperti *e-commerce*, *e-government*, *e-education*, *e-library*, *e-journal*, *e-medicine*, *e-laboratory*, *e-biodiversiyy*, dan yang lainnya lagi yang berbasis elektronika.[1]

Dari sekian banyak perusahaan sektor waralaba di bidang makanan, McDonald's merupakan salah satu restoran cepat saji yang sampai saat ini masih diminati masyarakat baik itu dari Indonesia maupun luar negeri. Sampai saat ini, McDonald's masih menunjukkan eksistensinya dalam perkembangan perekonomian suatu negara.

Sebagai salah satu pemimpin dalam industri makanan cepat saji, McDonald's telah memperkenalkan aplikasi seluler sebagai bagian dari strateginya untuk memenuhi perubahan kebutuhan konsumen. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi McDonald's dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.

Pentingnya kualitas layanan aplikasi dalam persaingan industri: Dalam persaingan yang semakin ketat, kualitas layanan aplikasi menjadi faktor krusial

yang membedakan McDonalds dengan kompetitornya. Perusahaan yang dapat menyediakan aplikasi yang handal, responsif, dan mudah digunakan dapat memenangkan hati pelanggan dan mempertahankan pangsa pasarnya [2].

Namun dalam pengoperasiannya ada beberapa keluhan yang disampaikan oleh para pengguna melalui *feedback* yang diberikan pada halaman *Google Playsore*, aplikasi sangat lemot, update pengantaran tidak *real time*, sering gagal pembayaran di mesin, point tiba-tiba hilang, dan sering terjadi kesalahan saat pembayaran.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dari aplikasi McDonalds dengan menggunakan metode *E-Servqual* menurut persepsi dari para pengguna situs tersebut. Selain itu, hasil dari analisis yang dilakukan terhadap penilaian atribut kualitas aplikasi McDonalds yang kemudian dapat menjadi *feedback* atau umpan balik bagi perusahaan sebagai indikator dalam menentukan kualitas mana saja yang telah sesuai dengan keinginan pengguna dan mana saja yang membutuhkan perbaikan bagi kemajuan aplikasi perusahaan dimasa yang akan datang

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti mengambil judul **“Analisis Kualitas Layanan Aplikasi McDonalds Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *E-Servqual*”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi McDonalds.

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengukuran hanya pada Aplikasi McDonalds
2. Responden dari penelitian ini yaitu pengguna aplikasi McDonalds di Kota Jambi, Pengumpulan data menggunakan Kuesioner dengan bantuan *Google Form*
3. Penelitian ini menggunakan metode *E-Service Quality*
4. Penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain;

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi McDonalds

2. Memberikan Rekomendasi perbaikan pada aplikasi McDonalds berdasarkan hasil analisis untuk meningkatkan kepuasan pengguna (*user*)

1.4.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan peninjauan yang telah dilakukan peneliti dalam menyusun penelitian ini maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Penelitian ini sebagai penambah wawasan dan pengetahuan, khususnya untuk penelitian yang sedang dilakukan saat ini.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sehingga dapat meningkatkan loyalitas penggunaan serta kepuasan pengguna aplikasi McDonalds.
3. Penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian yang sejenis.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mengetahui gambaran umum disesuaikan dengan sistematika mengenai penulisan ilmiah yang benar dan terbagi atas bab-bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan bab yang membahas teori dan konsep umum yang mendeskripsikan tentang *website* pada umumnya, evaluasi konsep aspek *usability* yang dikutip dari buku, jurnal, penelitian sejenis, menuangkan ide atau pendapat para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat sebagai landasan untuk penulis ambil kesimpulan

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan metode yang digunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMENT PENELITIAN

Bab ini menggambarkan gambaran umum yang didapatkan di aplikasi McDonalds dan analisis kualitas aplikasi menggunakan metode *E-Servqual*

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti tentang aplikasi McDonalds dengan metode *E-Servqual* sebagai bahan pertimbangan dan rekomendasi kepada pihak yang mengelola aplikasi.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari tahap-tahap analisis beserta saran atau masukan yang dapat dimanfaatkan

sebagai wawasan bagi pengguna aplikasi dan juga bagi pengembang aplikasi yang akan datang.