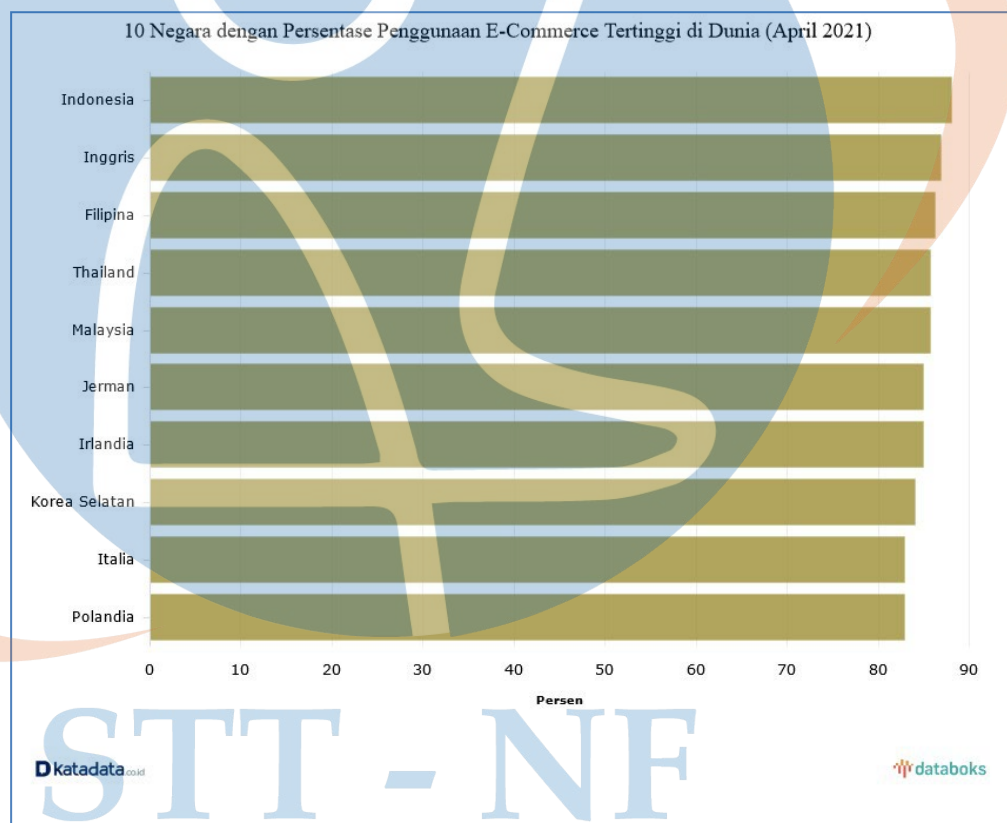


BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transaksi jual-beli tradisional sudah semakin tergerus oleh transaksi jual-beli *online*. Saat ini pangsa pasar *marketplace* di Indonesia sudah semakin besar. Gambar 1.1 menunjukkan hasil survei *We Are Social* yang dilakukan di bulan April 2021. Pada survei tersebut memberikan informasi 88,1% pengguna internet di Indonesia memakai layanan *e-commerce* untuk membeli produk tertentu dalam beberapa bulan terakhir [1].



Gambar 1.1 Grafik Penggunaan E-Commerce di Dunia [1]

Pada gambar 1.1 menunjukkan Negara Indonesia memiliki jumlah pengguna *E-Commerce* yang lebih tinggi dari Negara Inggris yang merupakan negara maju. Tingginya pengguna *E-Commerce* ditunjang dengan adanya *brand marketplace* seperti : *Shopee, Tokopedia, Blibli, Lazada, dan lain-lain*.

E-Commerce adalah transaksi jual beli secara online dan *Marketplace* merupakan wadah dimana transaksi tersebut berlangsung. Setiap *brand marketplace* memberikan kualitas layanan dengan menerapkan *E-Service Quality*, *E-Satisfaction* dan *E-Trust*. Penerapan dari kualitas layanan tersebut biasa dilakukan dengan memberikan kemudahan penggunaan sistem, kenyamanan sistem, pilihan produk, pilihan jasa pengiriman, pilihan media pembayaran, diskon atau promo dan layanan *after sales* dari masing-masing *marketplace*.

Target layanan dari *marketplace* adalah pengguna. Oleh karena itu *marketplace* bersifat *customer oriented* [2]. Hal tersebut bertujuan agar dapat mempertahankan pengguna lama juga atau meningkatkan loyalitas pelanggan. Pengaruh layanan *marketplace* terhadap loyalitas pelanggan perlu diuji dan dibuktikan, agar target *marketplace* untuk menjaga loyalitas pelanggan dapat terpenuhi. Pengujian dan pembuktian pengaruh ketiga aspek layanan tersebut dilakukan dengan menggunakan metode *Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM PLS)*. Metode *SEM PLS* merupakan metode analisis berbasis statistik *multivariant*. *SEM PLS* telah terbukti mampu melakukan analisis berdasarkan *multi variable* serta *multi conclusion* [3]. Dalam *variable* yang akan digunakan kami membuat 3 kriteria dasar yakni :

1. Kualitas Layanan (*E-Service Quality*)
2. Kepuasan Pelanggan (*E-Satisfaction*)
3. Kepercayaan Pelanggan (*E-Trust*)

Variable tersebut merupakan aspek umum yang digunakan dalam penilaian dari sebuah layanan atau jasa dan sudah dipakai pada penelitian sebelumnya [3]. Hasil analisa metode *SEM PLS* diharapkan dapat memberikan kesimpulan pengaruh dan besaran persentase pengaruh dari ketiga aspek layanan *marketplace*.

Pada penelitian ini hanya menggunakan metode *SEM PLS* dan tidak menggunakan metode lain dikarenakan ingin fokus pada satu metode penelitian saja.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Bagaimana pengaruh aspek layanan *E-Service Quality*, *E-Satisfaction* dan *E-Trust* yang diterapkan oleh marketplace terhadap loyalitas pelanggan?
- b. Bagaimana menerapkan metode *Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM PLS)* untuk membuktikan pengaruh aspek layanan *E-Service Quality*, *E-Satisfaction* dan *E-Trust* yang diterapkan oleh marketplace terhadap loyalitas pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Mengetahui pengaruh aspek layanan *E-Service Quality*, *E-Satisfaction* dan *E-Trust* yang diterapkan oleh marketplace terhadap loyalitas pelanggan ?
- b. Mendapatkan hasil pembuktian pengaruh aspek layanan *E-Service Quality*, *E-Satisfaction* dan *E-Trust* yang diterapkan oleh marketplace terhadap loyalitas pelanggan dengan metode *Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM PLS)*.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini yaitu :

- a. Penelitian ini hanya berfokus terhadap pengguna *marketplace* tokopedia, bukalapak dan shopee.
- b. Variabel penelitian ini adalah *Service Quality*, *E-Satisfaction* dan *E-Trust*
Pemakaian 3 variabel tersebut didasari oleh penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya (bab 2.8) dan akan diterapkan pada penelitian ini.
- c. Analisa data menggunakan metode *Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM PLS)*

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan metode penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. BAB I PENDAHULUAN, merupakan bab pembuka yang memberikan gambaran umum. Bab ini terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan
2. BAB II KAJIAN TEORI, bab ini akan mengkaji lebih dalam mengenai teori dan *literature* yang dijadikan penulis sebagai bahan penelitian
3. BAB III METODE PENELITIAN, bab ini akan menjelaskan tentang metode yang dipakai dalam penelitian
4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, bab ini berisikan pembahasan dari hasil pengujian yang diteliti
5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN, bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian



STT - NF