

BAB 1

PENDAHULUAN

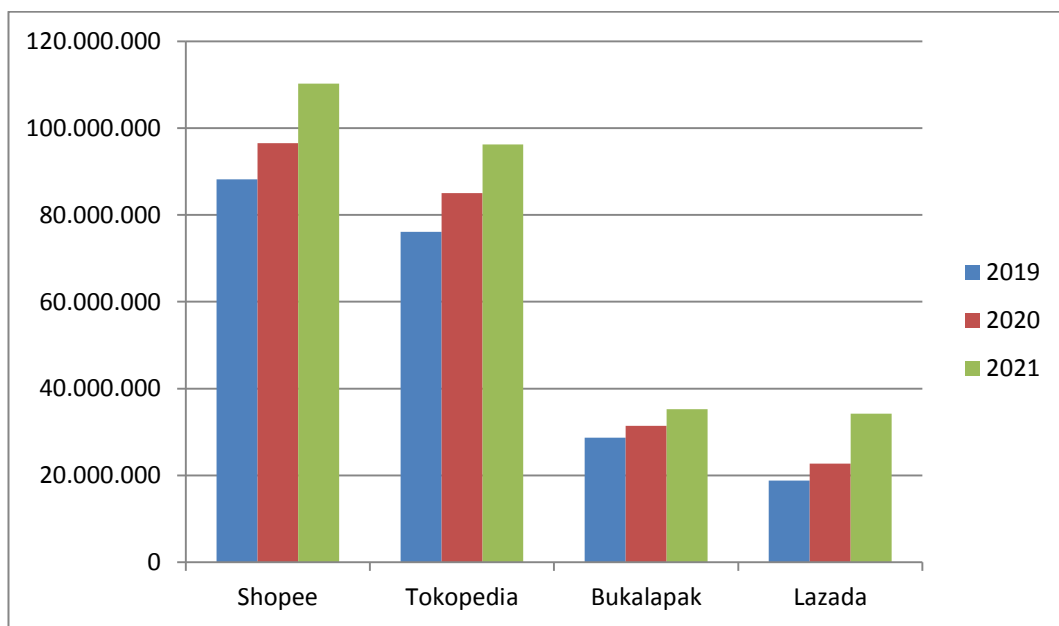
A. Latar Belakang Masalah

E-commerce adalah tempat memberikan kemudahan untuk melakukan transaksi secara *online* untuk penjual dan pembeli dengan bantuan internet sehingga saling menguntungkan untuk kedua pihak dari sisi yang berbeda. *E-Commerce* bukan hanya tentang menjual dan membeli barang secara *online* tetapi memberikan keuntungan secara finansial untuk pihak perusahaan dan keuntungan pada pihak konsumen untuk memenuhi kebutuhan efisien.

E-Commerce memberikan kemudahan dalam berbagai transaksi secara *online* tanpa memerlukan pertemuan tetapi konsumen harus lebih dahulu menaruh kepercayaan pada transaksi jual beli secara *online* karena dalam bertansaksi secara *online* tidak hanya dari penjual yang berusaha memberikan kualitas produk dan pelayanan terbaik untuk menarik konsumen. Hal tersebut adanya kelemahan dalam bertansaksi secara *online* yang dapat merugikan salah satu pihak karena oknum-oknum nakal baik dari pihak penjual maupun pembeli.

E-Commerce memiliki dampak yang cukup besar dalam dunia bisnis, pada proses penyempurnaan pemasaran perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Dengan adanya dorongan kebutuhan hidup konsumen yang meningkat maka akan menimbulkan minat beli dari konsumen dan adanya

usaha dari pihak penjual yaitu memberikan pelayanan yang terbaik baik dari segi harga, kualitas produk, kecepatan waktu pengiriman, iklan yang menarik, packing pengiriman yang aman dan lain sebagainya serta kepercayaan pada konsumen.



Sumber: <https://databoks.katadata.co.id>

Gambar 1
Pengunjung Tertinggi *E-commerce* 2019-2021

Gambar 1 memperlihatkan pengunjung tertinggi *e-commerce* ditahun 2019 Shopee memiliki pengunjung situs sebanyak 88,2 juta pengunjung, Tokopedia sebanyak 76,1 juta, Bukalapak sebanyak 28,7 juta dan Lazada sebanyak 18,8 juta. Berikutnya ditahun 2020 pengunjung situs Shopee sebanyak 96,5 juta, Tokopedia sebanyak 85 juta, Bukalapak 31,4 juta, dan Lazada sebanyak 22,7 juta. Dan yang terakhir ditahun 2021 pengunjung situs Shopee sebanyak 110,2 juta, Tokopedia sebanyak 96,2 juta, Bukalapak

sebanyak 35,3 juta, dan Lazada sebanyak 34,2 juta. Shopee juga menjadi tempat berbelanja secara *online* yang kini marak yang di gunakan masyarakat Indonesia.

Shopee menjadi *online shop* yang paling banyak digunakan oleh konsumen dalam berbelanja dari *online shop* lainnya seperti Shopee, Tokopedia, Bukalapak, dan Lazada. Beberapa keunggulan dari *marketplace* ini adalah adanya *fitur live chat* yang mempermudah antara si penjual serta pembeli untuk melakukan interaksi tentang suatu produk yang di jual atau yang ingin di beli, adanya fitur terdekat yang memungkinkan para pembeli dapat memilih penjual yang terdekat dari posisinya, potensi transaksi yang cukup besar, berkerja sama dengan mitra komersial diantaranya seperti GO Jek, Go-Send, POS KILAT, JNE, JNT dan proses pengirimannya sangat mengurangi resiko bila produk tidak sampai di tangan konsumen.

Watchyou Official Store adalah toko *online shop* yang menjual berbagai macam produk jam tangan yang berasal dari China dan diberi merek Watchyou. *Wachyou Official Store* ini adalah salah satu *online shop* yang berada di kota Bogor khususnya di Bantarjati Jl. Tatapakan V No.10. Dimana situs *Wachyou Official Store* menjual berbagai macam produk jam tangan *casual* yang diminati oleh berbagai kalangan baik wanita, laki-laki maupun anak-anak, cocok digunakan untuk berbagai jenis aktivitas.

Produk Watchyou sendiri yaitu Watchyou Jam Tangan Wanita A0003, Watchyou Jam Tangan LED Mewah A0023, Watchyou Jam Tangan Cermin Persegi A0154, Watchyou Jam Tangan A0142, Watchyou Jam Tangan

Wanita Casual A0010, Watchyou Jam Tangan A0132, Watchyou Jam Tangan Wanita Korea Simple A0160, Watchyou Jam Tangan Wanita A0131 dan lain sebagainya. Watchyou Official Store hanya memiliki toko *online* untuk membuka pangsa pasar lebih luas.

Watchyou Official Store membuka toko secara *online* dan menyediakan pengiriman dalam dan luar Bogor, *Watchyou Official Store* memperoleh banyak keuntungan seperti memperoleh pelanggan dari dalam dan luar Bogor, adanya kemudahan dan praktis transaksi dalam berbelanja secara *online* konsumen tidak perlu menanyakan informasi produk karena semua informasi produk telah tercantum pada karakteristik yang di tampilkan di deskripsi produk toko *online shop Watchyou Official Store* dan biaya yang di keluarkan tidak terlalu banyak seperti membuka toko untuk biaya sewa toko.

Perkembangan *Online Shop* di *Watchyou Official Store* melalui media internet sudah berkembang pesat di Indonesia. Banyaknya kemudahan dan praktis dalam berbelanja secara *online* membuat orang-orang dapat membeli barang lokal dan import. *Watchyou Official Store* menyediakan pengiriman dalam dan luar Bogor. Serta dapat dibeli secara mudah dan praktis melalui pemesanan *online* via Shopee. Untuk pengiriman produk *Watchyou Official Store* menggunakan layanan JNE, J&T, Shopee Express, dan Sicepat serta layanan *COD (Cash On Delivery)*.

Sistem pemasaran *Watchyou Official Store* melalui *marketplace* berupa Shopee sebagai media memasarkan produk. Adanya upaya *Watchyou*

Official Store memanfaatkan toko secara *online* membuat pelanggan dapat mengetahui detail tentang kualitas produk, memudahkan pelayanan membuat pelanggan merasa puas dengan *Watchyou Official Store*.

Berdasarkan di tengah banyaknya bisnis jam tangan yang bermunculan dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang berbeda membuat para konsumen memiliki banyak pilihan. Dengan banyaknya pilihan itu maka pihak penjual berlomba-lomba untuk menjual jam tangan berbagai macam dengan kualitas produk yang baik. Hal tersebut dilakukan agar bisa meraih hati para konsumen untuk membeli produknya.

Kita menyadari bahwa *Online Shop Watchyou Official Store* ini bukan pemain tunggal di produk jam tangan. Munculnya banyak kompetitor produk yang serupa di Indonesia. Produk yang di jual secara *online* di *Watchyou Official Store* sama dengan kompetitor dan memiliki kualitas yang sama serta memberikan pelayanan yang baik, sehingga mendapat konsumen yang lebih banyak. Konsumen akan merasa bahwa di toko *Watchyou Official Store* ini menjual produk yang sama dengan kualitas yang sama tetapi karena pelayanan yang baik sehingga dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Berikut ini disampaikan laporan penjualan dari 5 toko *online shop* yang menjual produk jam tangan.

Tabel 1
Laporan Penjualan Kompetitor Jam Tangan

Lokasi	Kota Jakarta Selatan	Kota Bogor	Kota Bogor	Kota Tangerang	Kota Bogor
Nama Toko Online Shop	Watchbrands	Watchyou Official Store	OnStar	Linda&Anne	KOK Jam Tangan Store
Jenis Produk Yang Dijual	Jam Tangan, Kaos Kaki, Bandana, Ikat Rambut, Kacamata	Jam Tangan, Ikat Rambut, Bandana, Gelang, Kacamata	Jam Tangan, Ikat Rambut, Aksesoris Perhiasan, Kacamata	Jam Tangan, Kacamata, Topi, Bandana, Ikat Rambut, Anting, Pakaian Dalam	Jam Tangan, Ikat Rambut, Gelang, Kacamata
Harga	Rp.2.999- Rp.125.000	Rp.1.250- Rp.54.000	Rp.3.999- Rp.57.999	Rp.1.299- Rp.150.000	Rp.3.999- Rp.66.000
Target Pasar	Wanita & Pria	Anak-anak, Wanita & Pria	Anak-anak, Wanita & pria	Anak-anak, Wanita & pria	Wanita & Pria
Penilaian Toko	4.6/5.0	4.8/5.0	4.7/5.0	4.7//5.0	4.7/5.0

Sumber Data : (Kompetitor *Online Shop* di Shopee)

Beberapa konsumen *online Watchyou Official Store* mengaku bahwa pihaknya tertarik untuk membeli produk *online* di *Watchyou Official Store* karena penerapan kualitas produk yang jauh lebih baik di bandingkan dengan kompetitor lain. Kondisi ini membuat *Watchyou Official Store* memperoleh banyak konsumen.

Keputusan pembelian menjadi langkah setiap konsumen untuk membeli atau tidaknya suatu produk. Menurut Peter & Olsun (2019:147) menjelaskan Keputusan Pembelian adalah proses terintegritas yang dilakukan

untuk menggabungkan pengetahuan dengan tujuan mengevaluasi beberapa alternatif dan memilih salah satu, sehingga keputusan pembelian dapat diartikan sebagai penentuan pilihan oleh konsumen dari beberapa pilihan yang ada demi memenuhi kebutuhannya. Proses pengambilan keputusan pembelian setiap orang diwarnai oleh pendapatan, gaya hidup, ciri kepribadian dan usia. Perilaku konsumen bagian dari keputusan konsumen yang memiliki tujuan untuk proses pengembangan keputusan dalam membeli suatu produk dan mempergunakan produk yang ditawarkan.

Konsumen melakukan pembelian suatu produk berdasarkan kebutuhan dan keinginannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian jam tangan Watchyou pada *online shop Watchyou Official Store* adalah memberikan kepuasan yang lebih baik kepada pelanggan dengan memahami perilaku pelanggan secara tepat, kepercayaan pembeli kepada penjual *online* yang menjamin keamanan ketika melakukan transaksi pembayaran untuk meyakinkan transaksi akan segera diproses, memberikan kemudahan bagaimana saat melakukan bertransaksi secara *online*, dan memberikan informasi yang tepat waktu, akurat, dan relevan. Berikut observasi awal yang dilakukan pada 30 konsumen *Online Shop Watchyou Official Store* :

Tabel 2
Hasil Pra Survey Keputusan Pembelian Jam Tangan Watchyou pada
Online Shop Watchyou Official store

No	Pernyataan	Jawaban					Total	Jumlah Skor
		STS	TS	KS	S	SS		
		1	2	3	4	5		
1	Saya melakukan pembelian karena produk yang ditawarkan di <i>Online Shop Watchyou Official Store</i> memiliki produk yang berkualitas yang sesuai harapan	2	1	17	4	6	30	101
2	Saya memutuskan untuk membeli produk <i>Online Shop Watchyou Official Store</i> berdasarkan kebutuhan	2	21	2	3	2	30	72
3	Saya merasa puas dengan kualitas produk <i>Online Shop Watchyou Official Store</i>	1	2	16	4	7	30	104
4	Informasi yang diberikan tentang produk <i>Online Shop Watchyou Official Store</i> sesuai dengan kenyataan sehingga saya berminat untuk membeli produk	4	1	13	11	2	30	99
5	Banyaknya <i>review</i> positif/negatif di toko <i>Online Shop Watchyou Official Store</i> berpengaruh terhadap keputusan pembelian saya	1	1	3	10	16	30	132

Sumber: (Hasil olah data *Pra survey*, 2022)

Pada tabel 2 diatas dapat diketahui hasil *pra survey* keputusan pembelian jam tangan Watchyou pada *Online Shop Watchyou Official Store* yang dilakukan oleh 30 responden yang pernah membeli produk *Online Shop Watchyou Official Store*. Menurut hasilnya sebanyak 17 dari 30 responden menjawab kurang setuju pada pernyataan konsumen melakukan pembelian

karena produk yang ditawarkan di *Online Shop Watchyou Official Store* memiliki produk yang berkualitas hal tersebut menunjukkan bahwa produk yang ditawarkan oleh *Online Shop Watchyou Official Store* kurang berkualitas, 21 dari 30 responden menjawab tidak setuju pada pernyataan konsumen memutuskan untuk membeli produk *Online Shop Watchyou Official Store* berdasarkan kebutuhan yang menunjukkan bahwa konsumen memutuskan membeli produk *Online Shop Watchyou Official Store* bukan berdasarkan kebutuhan tetapi berdasarkan gaya hidup, 16 dari 30 responden menjawab kurang setuju pada pernyataan konsumen merasa puas dengan kualitas produk *Online Shop Watchyou Official Store* yang menunjukkan bahwa konsumen merasa kurang puas dengan kualitas produk *Online Shop Watchyou Official Store*, 13 dari 30 responden menjawab kurang setuju pada pernyataan informasi yang diberikan tentang produk *Online Shop Watchyou Official Store* sesuai dengan kenyataan sehingga konsumen berminat untuk membeli produk yang menunjukkan bahwa informasi yang diberikan tidak sesuai dengan kenyataan, 16 dari 30 responden menjawab sangat setuju pada pernyataan banyaknya *review* positif/negatif di toko *Online Shop Watchyou Official Store* berpengaruh terhadap keputusan pembelian yang menunjukkan bahwa konsumen sebelum melakukan pembelian membaca *review* dari konsumen sebelumnya dan mereka akan membandingkan dengan produk sejenis dan banyaknya *review* positif/negatif akan berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Berikut adalah data penjualan toko *online shop Watchyou Official Store* selama bulan Januari - Mei 2021 dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3
Data Penjualan Watchyou Official Store
Bulan Januari – Mei 2021

Nama Produk	PENJUALAN 2021				
	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI
Watchyou Jam Tangan Wanita A0003	370	345	302	365	322
Watchyou Jam Tangan LED Mewah A0023	315	247	227	200	190
Watchyou Jam Tangan Cermin Persegi A0154	290	278	222	247	232
Watchyou Jam Tangan A0142	298	275	180	186	155
Watchyou Jam Tangan Wanita Casual A0010	310	290	255	268	200
Watchyou Jam Tangan A0132	155	136	115	146	92
Watchyou Jam Tangan Wanita Korea Simple A0160	365	356	327	332	317
Watchyou Jam Tangan Wanita A0131	345	300	285	290	263
JUMLAH PENJUALAN	2448	2227	1913	2034	1771

Sumber : (Watchyou Official Store, 2021)

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa penjualan jam tangan di *Watchyou Official Store* bergerak fluktuatif dari bulan ke bulan. Pada bulan Februari mengalami penurunan penjualan sebesar 2.227 pcs produk dari bulan Januari, bulan Maret penjualan jam tangan di *Watchyou Official Store* kembali mengalami penurunan sebesar 1.913 pcs produk dari bulan Februari. Pada di bulan April penjualan mengalami kenaikan sebesar 2.034 pcs produk dari bulan Maret. Di bulan Mei penjualan kembali mengalami penurunan sebesar 1.771 pcs dari bulan April. Hal ini harus diperhatikan oleh pihak penjual untuk memahami keinginan konsumen di *Watchyou Official Store*.

Penjualan jam tangan di *Watchyou Official Store* tidak selalu mengalami kenaikan dari bulan ke bulan. Beberapa bulan terakhir ini omset penjualan mengalami penurunan, hal ini dipengaruhi oleh beberapa

aspek diantaranya yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan. Pihak penjual akan terus mengevaluasi setiap aspek dari kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Salah satu pengaruh yang bisa beri dampak pada keputusan pembelian yaitu kualitas produk. Sehingga sampai saat ini yang menjadi penyebab pertimbangan konsumen untuk membeli suatu produk yaitu kualitas produk. Menurut Tjiptono (2021:42), kualitas produk merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi prasyarat kebutuhan pelanggan atau menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya.

Konsumen mengharapkan produk yang dibeli memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan harapan agar dapat memuaskan mereka. Produk memiliki arti penting bagi perusahaan karena tanpa adanya produk, perusahaan tidak akan dapat melakukan apapun dari usahanya. Pembeli akan membeli produk kalau merasa cocok, karena itu produk harus disesuaikan dengan keinginan ataupun kebutuhan pembeli agar pemasaran produk berhasil.

Produk yang berkualitas tentunya yang sudah pasti di inginkan oleh semua orang, sebab setiap konsumen tentunya akan merasa puas saat terpenuhinya kebutuhan pada saat memakai produk tersebut, konsumen tidak takut berbelanja dengan biaya yang besar agar kebutuhannya terpenuhi. Dengan kualitas produk yang bagus menjadikan konsumen

tidak ragu untuk membeli produk dengan kualitas yang baik. Kualitas produk sangat mempengaruhi kemajuan dalam sebuah bisnis, dimana konsumen akan memutuskan untuk membeli produk dengan harga yang terjangkau dan tentunya dengan kualitas yang baik dan terpercaya.

Adanya masalah saat melakukan berbelanja *online shop* pada kualitas produk yang harus di hadapi oleh konsumen saat berbelanja. Pada toko *online shop watchyou official store* sering terjadi beberapa masalah. Produk yang di terima konsumen berbeda dengan apa yang mereka pesan, seperti tali jam tangan yang rusak, jam tangan tidak berfungsi dan kaca jam tangan yang pecah. Hal ini mengharuskan toko *online shop* untuk memperhatikan kualitas produk karena akan mempengaruhi keputusan pembelian. Berikut ini hasil kuesioner pra survey yang dilakukan pada 30 konsumen *Online Shop Watchyou Official Store* :

Tabel 4
Hasil Pra Survey Kualitas Produk pada *Online Shop Watchyou Official Store*

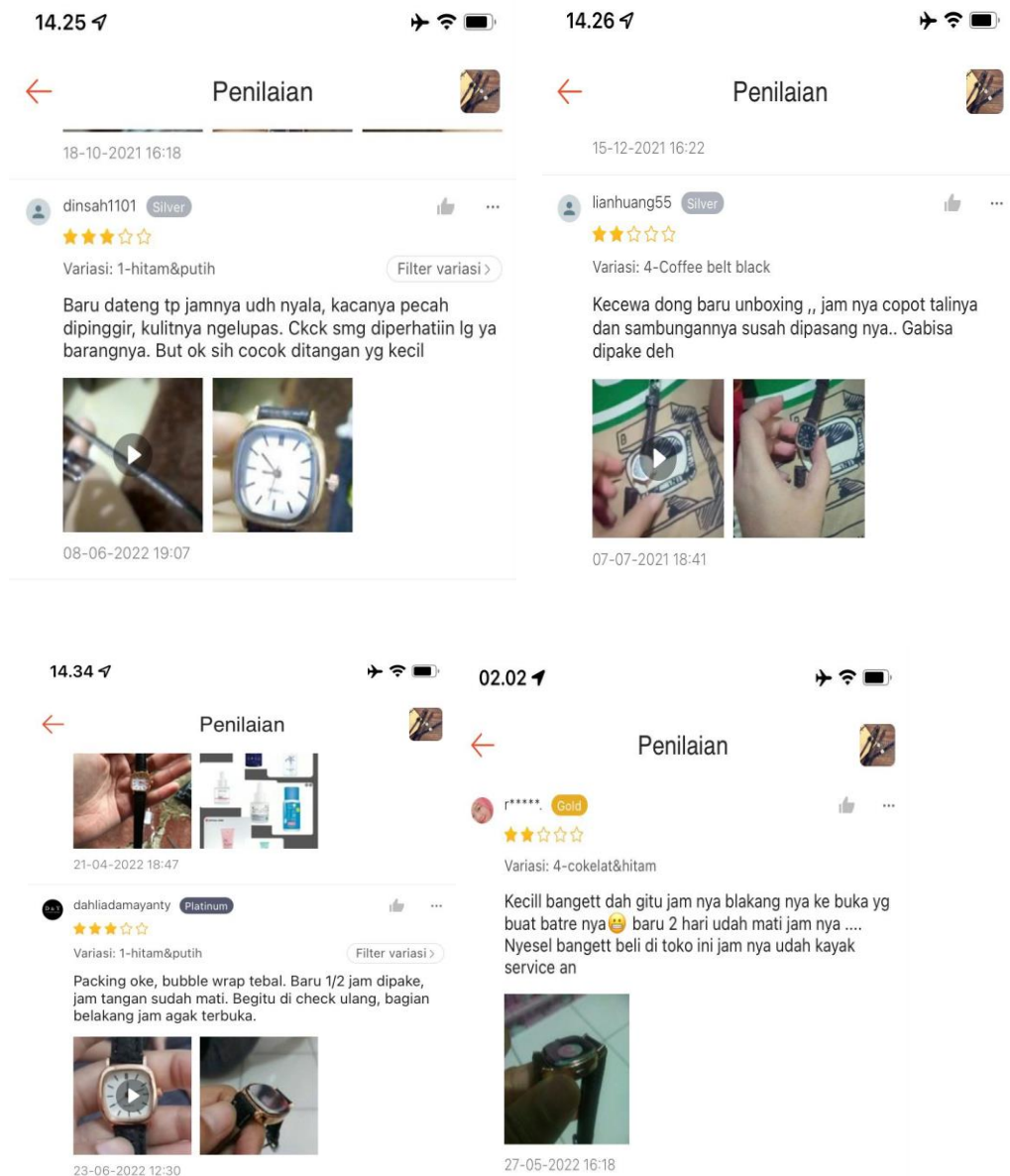
No	Pernyataan	Jawaban					Total	Jumlah Skor
		STS	TS	KS	S	SS		
		1	2	3	4	5		
1	Kualitas produk <i>Online Shop Watchyou Official Store</i> sangat memuaskan konsumen	3	3	17	1	6	30	94
2	Produk yang ditawarkan <i>Online Shop Watchyou Official Store</i> tidak mudah rusak	3	16	7	3	1	30	73
3	Produk <i>Online Shop Watchyou Official Store</i> memberikan kenyamanan pada saat dipakai	2	1	1	24	13	30	128
4	Kualitas produk <i>Online Shop Watchyou Official Store</i> sangat memuaskan konsumen	2	14	1	9	4	30	89
5	Produk <i>Online Shop Watchyou Official Store</i> sesuai dengan gambar yang ada dikatalog	1	1	18	5	5	30	102

Sumber: (Hasil olah data *pra survey*, 2022)

Berdasarkan hasil *pra survey* yang dilakukan terhadap 30 responden konsumen *Online Shop Watchyou Official Store*, 17 dari 30 responden menyatakan kurang setuju pada pernyataan kualitas produk *Online Shop Watchyou Official Store* sangat memuaskan yang menunjukkan bahwa kualitas produk *Online Shop Watchyou Official Store* kurang memuaskan, 16 dari 30 responden menyatakan tidak setuju pada pernyataan produk yang ditawarkan *Online Shop Watchyou Official Store* tidak mudah rusak yang menunjukkan

bahwa kualitas produk *Online Shop Watchyou Official Store* mudah rusak dan penjual perlu lebih teliti saat akan mempacking, 13 dari 30 responden menyatakan setuju pada pernyataan produk *Online Shop Watchyou Official Store* memiliki banyak pilihan yang ditawarkan, 14 dari 30 responden menyatakan tidak setuju pada pernyataan kualitas produk *Online Shop Watchyou Official Store* memberikan kenyamanan pada saat dipakai yang menunjukkan bahwa kualitas produk *Online Shop Watchyou Official Store* kurang memberikan kenyamanan saat dipakai oleh konsumen, 18 dari 30 responden yang menyatakan kurang setuju pada pernyataan produk *Online Shop Watchyou Official Store* sesuai dengan gambar yang ada dikatalog yang menunjukkan bahwa produk *Online Shop Watchyou Official Store* tidak sesuai dengan gambar yang ada dikatalog.

Dapat dilihat pada gambar dibawah ini keluhan konsumen saat menerima produk yang diterima berbeda.



Sumber: (Penilaian Shopee di Watchyou Official Store)

Gambar 2

Keluhan Konsumen Soal Kualitas Produk Yang Diterima Berbeda

Berdasarkan gambar 2 dapat dilihat bahwa sebagian konsumen mengeluh soal kualitas produk di *Watchyou Official Store*. Produk yang mereka terima berbeda karena kaca jam tangan yang pecah, tali jam tangan

yang rusak dan jam tangan yang mati karena ketahanan batrai jam yang tidak tahan lama. Hal ini akan mengecewakan konsumen, maka toko *online shop Watchyou Official Store* perlu untuk lebih memperhatikan kualitas produk dan mengecek kembali produk saat akan di packing.

Selain itu, kualitas pelayanan juga mempengaruhi pada keputusan pembelian. Menurut Fandy Tjiptono (2022:216), Kualitas pelayanan yaitu tingkatan kelebihan yang di harapkan serta pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, mampu mempengaruhi penilaian, kepercayaan serta komitmen dari konsumen. Dari kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan pelanggan yang loyal, yang biasanya akan memperkenalkan bisnis pada orang lain, dan tentunya akan bertambah lagi para konsumen baru.

Dalam melakukan belanja *online* melalui Shopee sering terjadi masalah seperti keterlambatan pengiriman produk, kesalahan menghitung jumlah produk yang akan dikirim dan kurangnya respon dari admin *online shop* terhadap komplain konsumen sehingga pembeli memilih untuk tidak melakukan pembelian ulang di toko *online shop Watchyou Official Store*. Jika konsumen melakukan pembelian ulang cenderung mereka merasa puas dengan penetapan kualitas pelayanannya yang sesuai dengan harapan konsumen. Namun, jika konsumen kecewa serta memilih belanja di toko *online shop* lain yang lebih memahami kebutuhan konsumen tersebut artinya pelayanannya tidak sesuai dengan keinginan konsumen. Berikut hasil

kuesioner pra survey yang dilakukan peneliti pada 30 konsumen *Online Shop*

Watchyou Official Store :

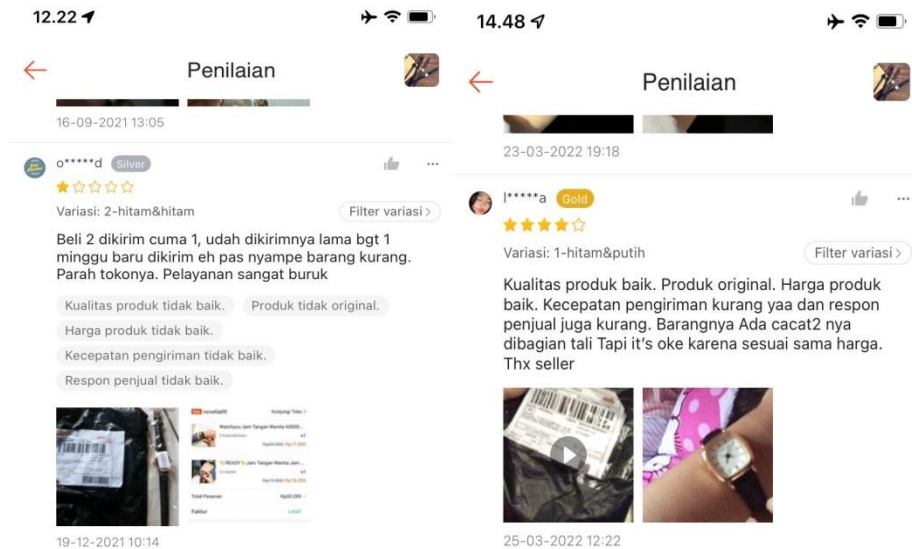
Tabel 5
Hasil Pra Survey Kualitas Pelayanan pada *Online Shop Watchyou Official Store*

No	Pernyataan	Jawaban					Total	Jumlah Skor
		STS	TS	KS	S	SS		
		1	2	3	4	5		
1	<i>Online Shop Watchyou Official Store</i> memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pelanggan	2	4	2	14	8	30	112
2	<i>Online Shop Watchyou Official Store</i> memberikan solusi yang cepat dan tepat kepada pelanggan disaat ada keluhan	0	0	18	2	10	30	112
3	<i>Online Shop Watchyou Official Store</i> selalu cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan	0	16	1	4	9	30	96
4	Pengiriman produk <i>Online Shop Watchyou Official Store</i> selalu cepat dan tepat	2	1	20	2	5	30	97
5	Pelayanan dari <i>Online Shop Watchyou Official Store</i> sangat baik sehingga membuat pelanggan merasa puas	2	3	1	19	5	30	112

Sumber: (Hasil Olah Data Pra Survey, 2022)

Berdasarkan tabel 5 diatas dapat dilihat hasil *pra survey* kualitas pelayanan yang dilakukan oleh 30 responden pada konsumen *Online Shop Watchyou Official Store*, 14 dari 30 responden menyatakan setuju pada pernyataan *Online Shop Watchyou Official Store* memberikan informasi

yang jelas dan mudah dimengerti oleh pelanggan, 18 dari 30 responden menyatakan kurang setuju pada pernyataan *Online Shop Watchyou Official Store* memberikan solusi yang cepat dan tepat kepada pelanggan disaat ada keluhan yang menunjukkan bahwa penjual tidak memberikan solusi yang cepat dan tepat disaat pelanggan memiliki keluhan terhadap produk yang mereka beli di *Online Shop Watchyou Official Store*, 16 dari 30 responden menyatakan tidak setuju pada pernyataan *Online Shop Watchyou Official Store* selalu cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan yang menunjukkan bahwa penjual *Online Shop Watchyou Official Store* selalu *late respon* terhadap keluhan pelanggan, 20 dari 30 responden menyatakan kurang setuju pada pernyataan pengiriman produk *Online Shop Watchyou Official Store* selalu cepat dan tepat yang menunjukkan bahwa pengiriman produk sering terjadinya keterlambatan dan terjadi kesalahan dalam memasukan jumlah produk, 19 dari 30 responden menyatakan setuju pada pernyataan pelayanan dari *Online Shop Watchyou Official Store* sangat baik sehingga membuat pelanggan merasa puas yang menunjukkan bahwa pelanggan sangat puas dengan pelayanan di *Online Shop Watchyou Official Store*. Dapat dilihat pada gambar 3 keluhan konsumen pada *Online Shop Watchyou Official Store* :



Sumber: (Penilaian Shopee di *Watchyou Official Store*)

Gambar 3 **Keluhan Konsumen Soal Kualitas Pelayanan Di *Watchyou Official Store***

Dari gambar 3 diatas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh admin *online shop Watchyou Official Store* yaitu keterlambatan pengiriman produk, kesalahan penjual dalam menghitung jumlah yang harus dikirim dan kurangnya respon penjual terhadap komplain konsumen. Hal ini perlu menjadi bahan evaluasi untuk toko tersebut dan perlu diperhatikan untuk pengiriman produk agar tidak terjadi keterlambatan dan salah menghitung jumlah produk, karena kualitas pelayanan juga mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN**

**TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JAM TANGAN
WATCHYOU PADA *ONLINE SHOP WATCHYOU OFFICIAL
STORE*".**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti berusaha mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Terdapat keluhan produk yang di beli oleh konsumen karena tidak sesuai dengan gambar yang di deskripsikan oleh penjual.
2. Kurangnya memberikan kenyamanan pada kualitas produk *online shop Watchyou Official Store* saat dipakai oleh konsumen.
3. Terjadinya keterlambatan pengiriman produk, sehingga terkadang barang yang di terima tidak berfungsi atau rusak dan terjadi kesalahan menghitung jumlah produk yang akan dikirim.
4. Kurangnya respon dari admin terhadap komplain konsumen sehingga calon pembeli memilih belanja di toko *online shop* lain atau tidak jadi belanja.
5. Terdapat ketidakpuasan konsumen terhadap kualitas produk yang ditawarkan *online shop Watchyou Official Store* kurang berkualitas.
6. Terdapat informasi yang diberikan *online shop Watchyou Official Store* tidak sesuai dengan kenyataan.

C. Batasan Masalah

Dari masalah yang teridentifikasi diatas cukup banyak masalah-masalah yang mempengaruhi keputusan pembelian *Watchyou Official Store*. Namun untuk memfokuskan dan memperkecil batasan masalah sehingga tidak menyimpang dari yang tidak diinginkan, maka masalah yang akan diteliti terbatas pada faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologi.

D. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian Jam Tangan *Watchyou* pada *online shop Watchyou Official Store*?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian Jam Tangan pada *online shop Watchyou Official Store*?
3. Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian Jam Tangan *Watchyou* pada *online shop Watchyou Official Store*?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian Jam Tangan *Watchyou* pada *online shop Watchyou Official Store*.

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian Jam Tangan Watchyou pada *Online Shop Watchyou Official Store*.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian Jam Tangan pada *Online Shop Watchyou Official Store*.

F. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Peneliti dapat menambah wawasan dan memperdalam ilmu pengetahuan mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian, serta sebagai referensi dalam memecahkan masalah-masalah dalam bisnis yang akan datang.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah masukan atas adanya masalah-masalah yang terjadi. Masukan yang ada dapat berguna sebagai bahan informasi penting untuk pertimbangan dalam kebijakan perusahaan menyusun strategi memenuhi kebutuhan konsumen.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk menambah informasi dan menambah wawasan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian mengenai manajemen pemasaran.

G. Sistematika Penelitian

Adapun sistematika penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan menjelaskan landasan teori mengenai teori-teori yang melandasi variabel-variabel, kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian dari berbagai sumber-sumber referensi buku atau jurnal yang relevan dengan masalah yang akan diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai metode penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, metode pengambilan data dan metode analisa data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat hasil penelitian dan pembahasan mengenai objek yang diteliti.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran mengenai hasil penelitian.