

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan dan memaparkan tentang latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup tugas akhir, tujuan tugas akhir, metoda penelitian dan sistem penulisan tugas akhir.

1.1. Latar Belakang

Teknologi pada saat ini sangat pesat perkembangannya. Berbagai macam kegiatan pada saat ini sudah didukung dengan bantuan teknologi. Tidak terasa teknologi sedikit banyaknya sudah membantu pada kehidupan manusia. Salah satu bentuk bantuan teknologi yang saat ini banyak dipergunakan yaitu dengan adanya suatu wadah atau tempat yang didalamnya terdapat banyak sumber informasi yang dapat diakses hanya dengan modal akses internet yang sering disebut dengan *website*.

Menurut Yuhefizar, *Website* adalah metoda untuk menampilkan informasi di internet, baik itu berupa teks, gambar, video dan suara maupun interaktif memiliki keuntungan yang menghubungkan (*link*) dari dokumen dengan dokumen lainnya (*hypertext*) yang dapat diakses melalui *browser*. [UBA16]

Sedangkan menurut Jasmadi, *Website* merupakan kumpulan halaman-halaman web beserta *file-file* pendukungnya, seperti gambar, video, dan file digital lainnya yang diletakan di host atau web server yang umumnya diakses melalui internet. [UBA16]

Website pada zaman sekarang sudah banyak dipergunakan oleh banyak khalayak masyarakat untuk mencari berbagai macam informasi yang mereka butuhkan termasuk informasi mengenai kebutuhan *fashion*. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang penyedia barang – barang kebutuhan *fashion* adalah Maternal Disaster. Maternal Disaster mempunyai website dimana didalamnya terdapat berbagai macam informasi mengenai produk-produk maternal disaster yang dijual. *Website* maternal disaster tentunya harus bisa memberikan kepuasan yang maksimal kepada pelanggan baik dari segi penampilan *interface* dan penyampaian informasi. Kepuasan pelanggan tentu saja dapat berpengaruh terhadap kelangsungan bisnis perusahaan. Oleh karena itu perlu diadakannya suatu penelitian terhadap *website* Maternal Disaster dengan cara mengukur dari *website* yang tersedia.

Dari permasalahan yang telah dipaparkan pada paragraf diatas, maka penulis mencoba untuk melakukan penelitian terhadap *website* Maternal Disaster. Penulis pun tertarik untuk mengambil judul Tugas Akhir mengenai “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Website Maternal Disaster”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka yang menjadi permasalahan adalah sebagai berikut :

1. Sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap *Website* Maternal Disaster.
2. Belum adanya pengukuran mengenai kepuasan pelanggan terhadap *website* Maternal Disaster.

1.3. Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka yang menjadi tujuan dalam tugas akhir ini yaitu :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan melalui media *Website* Maternal Disaster.
2. Memberikan informasi secara baik dan lengkap agar konsumen dapat bertahan menggunakan produk Maternal Disaster.

1.4. Lingkup Tugas Akhir

Adapun lingkup dari pengerjaan Tugas Akhir ini yaitu :

1. Media penelitian yaitu website Maternal Disaster (Maternaldisaster.com).
2. Metoda yang digunakan dalam penelitian adalah WEBQUAL 4.0.
3. Sampel penelitian adalah pelanggan / pengguna *website* Maternal Disaster di Kota Bandung.

1.5. Metodologi Tugas Akhir



Gambar 1. 1 - Metodologi Pengerjaan Tugas Akhir

1. Identifikasi Masalah

Mengidentifikasi permasalahan yang akan dijadikan sebagai bahan topik tugas akhir.

2. Studi Literatur

Mengumpulkan serta menganalisis informasi mengenai temuan – temuan masalah terkait pengukuran kepuasan pelanggan, metoda penelitian *Webqual 4.0*.

3. Menentukan Ruang Lingkup

Menentukan ruang lingkup dari pengerjaan tugas akhir.

4. Pengumpulan dan Penentuan Variabel Data

Mengumpulkan data – data yang akan diolah dan menentukan variable data apa saja yang akan digunakan.

5. Analisa dan Pengolahan Data

Dari hasil data yang terkumpul, lalu dilakukan analisa dan pengolahan terhadap data yang ada.

6. Hasil dan Kesimpulan

Dari hasil analisa dapat ditarik sebuah kesimpulan mengenai hasil dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap *website* Maternal Disaster.

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Penulisan laporan tugas akhir ini akan disusun secara sistematis dengan membaginya menjadi beberapa bab, diantaranya :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan dan memaparkan tentang latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup tugas akhir, tujuan tugas akhir, metoda penelitian dan sistem penulisan tugas akhir.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan dan menguraikan tentang landasan teori yang digunakan dalam tugas akhir. Pada bab ini dikemukakan mengenai konsep-konsep, metoda, dan teori-teori yang diperlukan dalam penelitian.

BAB 3 SKEMA PENELITIAN

Bab ini menjelaskan dan menguraikan bagaimana penelitian dimulai hingga mendapatkan hasil yang didalamnya terdapat bahan atau materi penelitian, alat yang digunakan hingga analisis data.

BAB 4 PENGOLAHAN DATA

Bab ini menjelaskan tentang hasil dari analisis data yang dilakukan berbentuk table, grafik, ataupun bentuk lainnya, dengan tiap – tiap penjelasan pada bentuk yang dihasilkan baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan hasil rangkuman dari semua penelitian yang telah dilakukan dan menampilkan saran atau masukan yang bisa digunakan sebagai penelitian yang selanjutnya maupun sebatas penilaian penelitian yang telah dilakukan.