

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN INSTAGRAM
TERHADAP PENJUALAN CINNAMON ROLL
MENGUNAKAN E- SERVQUAL**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan oleh :

Ary Wijaya Suhendra

8040190372

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir

Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

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

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Instagram Terhadap
Penjualan *Cinnamon Roll* Menggunakan E-servqual

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1(S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Ary Wijaya Suhendra
- b. NIM : 8040190372
- c. Jenis Kelamin : Laki-laki
- d. Tempat/Tgl.Lahir :Jambi/ 23 Januari 2002
- e. Alamat : Villa Kenali Blok M.6 No. 09
- f. No. Telepon :08984217668
- g. Email : Jayasuhendra01@gmail.com

Jambi, 15 September 2022

Peneliti,

Ary Wijaya Suhendra

1.1 LATAR BELAKANG

Teknologi informasi dan komunikasi telah berkembang dengan cepat. Perkembangan ini ditunjukkan dengan semakin mudahnya memperoleh informasi melalui internet. Konsep ini yang mendasari bahwa manusia memiliki kebutuhan berinteraksi sosial. Komunikasi yang bersinggungan dengan kehidupan berbudaya dalam arti yang seluas – luasnya terjadi dalam beragam wujud dan bentuk. Perkembangan teknologi turut memberikan arti yang sangat penting dalam bidang komunikasi dan interaksi sosial dalam masyarakat dapat terus berkembang dalam setiap aspek kehidupan masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan individu maupun kelompok.

Dalam perkembangan teknologi komunikasi membuat manusia dengan kebutuhan komunikasi sangat dimanjakan oleh perkembangan teknologi komunikasi yang semakin pesat. Perkembangan ini memberikan banyak kemudahan bagi manusia itu sendiri dalam melakukan komunikasi, salah satunya adalah komunikasi melalui media internet. Dalam perkembangan teknologi dibidang internet, media sosial merupakan salah satu yang saat ini sangat dibutuhkan manusia sebagai pemanfaatan publikasi yang bersifat individu maupun kelompok, beberapa media sosial dapat diakses oleh siapapun selama tersambung dengan internet salah satunya adalah *Instagram*. “Menurut M. A. Wicaksono dalam buku M. Nisrima mendefinisikan Instagram adalah sebuah aplikasi yang digunakan untuk membagi-bagikan foto atau video”. *Instagram* merupakan sebuah aplikasi yang digunakan untuk memberikan informasi secara umum

berupa foto maupun video. Kemunculan *Instagram* sebagai media sosial banyak dimanfaatkan oleh masyarakat tanpa terkecuali mahasiswa sebagai media untuk memberikan informasi tentang apapun, bahkan yang berkaitan dengan kegiatan Berbisnis karena dalam pemanfaatan media sosial sangat mempermudah mahasiswa untuk mengembangkan usaha bisnis makanan.

Cinnamon Roll Jambi yang berdiri sejak tahun 2018 merupakan salah satu usaha bisnis makanan yang berkonsep rumahan yang ada di Kota Jambi yang berlokasi di Mayang Mangurai kec. Kota Baru Jambi . *Cinnamon Roll* sendiri telah menggunakan *Instagram* sebagai bentuk promosinya dimana tujuannya agar produk-produknya dapat dijangkau semua orang khususnya masyarakat Jambi sehingga tanpa datang ke lokasi, orang dapat melihat produk-produk apa saja yang di jual.

Dalam penggunaan *Instagram* sendiri, *Cinnamon Roll* menggunakan fitur posting foto dan video sebagai cara mempromosikannya sehingga dapat menarik perhatian para konsumen. Salah satu keluhan yang dirasakan konsumen terhadap *Cinnamon Roll* yaitu dalam pemesanan melalui via DM atau Direct Message, dimana beberapa pelanggan memberikan keluhan terkait respon admin terhadap pelanggan yang cenderung lambat membalas pesan.

Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan *Instagram* terhadap penjualan maka dilakukan analisis kualitas layanan. Sehingga hasil dari analisis nantinya dapat dijadikan acuan dan usulan untuk peningkatan kualitas layanan *Instagram* selanjutnya. Kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau

persepsi pengguna. Kualitas layanan adalah sejauh mana persepsi pengguna tentang layanan memenuhi dan atau melebihi harapan mereka.

Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di *Cinnamon Roll* Jambi yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Instagram Terhadap Penjualan *Cinnamon Roll* Jambi Menggunakan E-Servqual**” .

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan diatas, maka diambil suatu rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan Instagram terhadap penjualan *Cinnamon Roll* Jambi menggunakan metode E-Servqual?
2. Indikator apa saja yang perlu ditambahkan pada aplikasi Instagram guna meningkatkan kualitas layanan E-Servqual terhadap penjualan *Cinnamon Roll* Jambi ?

1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan perumusan masalah diatas untuk memfokuskan penulisan dan memperjelas penyusunan agar lebih terarah, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kualitas layanan Instagram terhadap penjualan *Cinnamon Roll* Jambi
2. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen *Cinnamon Roll*
Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 100 konsumen, dalam

menentukan sampel ini peneliti menggunakan rumus Paul Leedy.

3. Untuk menganalisa kualitas layanan Instagram terhadap penjualan *Cinnamon Roll* Jambi digunakan dengan menggunakan metode Elektronik Service Quality (E-Servqual). Peneliti menggunakan 7 dimensi yaitu efficiency, reliability, fulfilment, privacy, contact, responsiveness dan compensation.
4. Pada tahap pengumpulan dan analisis data dilakukan pembuatan instrument pengukuran berupa kuesioner, pengumpulan data dan analisis data. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Hasil dari pengumpulan data kuesioner akan diolah dan dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan.
5. Penyebaran data kuesioner dilakukan pada *Cinnamon Roll* dengan responden pelanggan.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan Instagram terhadap penjualan *Cinamon Roll* Jambi.
2. Mengetahui indikator apa saja yang perlu ditambahkan pada aplikasi Instagram guna meningkatkan kualitas layanan E-Servqual terhadap penjualan *Cinnamon Roll* Jambi.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagi pemilik usaha bisnis, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi layanan Instagram terhadap penjualan *Cinnamon Roll* Jambi.
2. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menganalisis hal-hal yang berhubungan dengan masalah kualitas layanan *instagram* dan tambahan wawasan pemikiran ilmu pengetahuan.
3. Bagi Universitas Dinamika Bangsa Jambi, penelitian ini diharapkan Membuka wawasan pengetahuan baru sesuai dengan bidang teknologi informasi pada umumnya, dan sistem informasi.

1.6 LANDASAN TEORI

Pada bagian ini penulis akan menguraikan tentang dasar-dasar teori yang berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan instagram terhadap penjualan cinnamon roll menggunakan E-servquel

1.6.1 Analisis

Menurut Spradley (Sugiyono) mengatakan bahwa analisis adalah sebuah kegiatan untuk mencari suatu pola selain itu analisis merupakan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian dan hubungannya dengan keseluruhan.

Nasution (Sugiyono) melakukan analisis adalah pekerjaan sulit, memerlukan kerja keras. Tidak ada cara tertentu yang dapat diikuti untuk mengadakan analisis, sehingga setiap peneliti harus mencari sendiri metode yang dirasakan cocok dengan sifat penelitiannya. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis merupakan penguraian suatu pokok secara sistematis dalam menentukan bagian, hubungan antar bagian serta hubungannya secara menyeluruh untuk memperoleh pengertian dan pemahaman yang tepat.

1.6.2 Kualias Layanan

Pengertian kualitas layanan atau kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Berikut ini beberapa definisi dari kualitas layanan menurut beberapa ahli :

Definisi kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Wyckof (Tjiptono) adalah sebagai berikut :

Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. [1]

1.6.3 Instagram

Instagram merupakan salah satu bentuk hasil dari kemajuan internet dan tergolong salah satu media sosial yang cukup digandrungi oleh khalayak masa kini. Hal ini dapat dibuktikan dengan meningkatnya pengguna instagram pada setiap tahunnya. Terhitung pada April 2017 lalu, Instagram mengumumkan bahwa pengguna aktif bulannya telah mencapai kisaran 800 juta akun dan angka tersebut lebih banyak dibandingkan tahun sebelumnya (Yusuf).[2]

1.6.4 Penjualan

penjualan merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk mencari pembeli, mempengaruhi serta memberikan petunjuk agar pembeli dapat menyesuaikan kebutuhannya dengan produksi yang ditawarkan serta mengadakan perjanjian mengenai harga yang menguntungkan untuk kedua belah pihak

Menurut Soemarso , yang dimaksud dengan penjualan adalah: “Penjualan adalah jumlah yang dibebankan kepada pembeli karena penjualan barang dan jasa baik secara kredit maupun secara tunai”[3]

1.6.5 E-Servqual

E-Service Quality E-Service Quality yang dikenal sebagai EServQual merupakan versi terbaru dari Service Quality (ServQual). E-Servqual adalah model kualitas jasa online yang paling komprehensif dan integratif. Dikarenakan dimensi yang dikemukakan Zeithaml et al., relevan dan secara menyeluruh memenuhi kebutuhan untuk mengevaluasi kualitas jasa elektronik[4]

1.7 METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam penelitian survei. Penelitian survei adalah suatu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpul data yang pokok (Singarimbun,).

1.7.1 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah membeli produk Cinnamon Roll dalam kurun waktu Januari 2022 sampai dengan September 2022.

2. Sampel

Arikunto menyatakan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini

adalah purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel secara sengaja sesuai dengan kriteria persyaratan

sampel yang diperlukan (Amirin,). Persyaratan responden yang diambil sebagai sampel adalah:

a). Pelanggan-pelanggan yang pernah melihat iklan produk Cinnamon Roll di Instagram

b). Pelanggan-pelanggan yang pernah membeli produk Cinnamon Roll.

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Paul Leedy dalam Arikunto , sebagai berikut:

$$n = \left(\frac{Z}{e} \right)^2 (P) \left(1 - \frac{1}{P} \right)$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

P = jumlah populasi

e = sampling error (10%)

Z = standar untuk kesalahan yang dipilih

Jumlah populasi dari penelitian ini tidak diketahui, maka harga P (1-P) maksimal adalah 0,25 dan menggunakan Confidence Level 95% dengan tingkat kesalahan tidak lebih dari 10%, maka besar sampel adalah:

$$n = \left(\frac{1,96}{0,1} \right)^2 (0,5) \left(1 - \frac{1}{0,5} \right) = 96,4$$

Maka dibulatkan menjadi 100 orang.

1.7.2 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode teknik pengumpulan data kuesioner (angket). Menurut Sugiyono (2005), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis pada responden untuk dijawabnya. Responden adalah orang yang akan diteliti (sampel). Kuesioner yang berupa pertanyaan disebarakan kepada responden sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

1.8 JADWAL PENELITIAN

Kegiatan	Oktober				November				Desember				Januari			
	Minggu Ke															
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Persiapan Penelitian																
Perencanaan																
Pelaksanaan siklus 1																
Pelaksanaan siklus 2																
Pengolahan Data																
Penyusunan Laporan																

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. A. P. Pomantow, W. J. F. A. Tumbuan, dan S. S. R.

Loindong, “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Daya Beli Bahan Bakar jenis Pertalite,” *J. EMBA*, vol. 7, no. 1, hal. 521–530, 2019.

- [2] D. Untari dan D. E. Fajariana, “Strategi Pemasaran Melalui Media Sosial Instagram (Studi Deskriptif Pada Akun @Subur_Batik),” *Widya Cipta*, vol. 2, no. 2, hal. 271–278, 2018, [Daring]. Tersedia pada: <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta>
- [3] I. Sasangka, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan Pada Mini Market Minamart’90 Bandung,” *J. Ilm. Manajemen, Ekon. Akunt.*, vol. 2, no. 1, hal. 129–154, 2018, doi: 10.31955/mea.vol2.iss1.pp129-154.
- [4] D. Astuti dan F. N. Salisah, “Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual (Studi Kasus : Lejel Home Shopping Pekanbaru),” *J. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. Vol.2, no. No.1, Februari 2016, hal. hal.44-49, e-ISSN 2502-8995 p-ISSN 2460-8181, 2016, [Daring]. Tersedia pada: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/1784>

