

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Untuk mempertahankan pelanggan, sebuah perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanannya, sehingga akan terbentuk nilai pelanggan yang baik (Cronin, Brady, Hult 2000 dalam Andanawari 2014). Kualitas layanan yang unggul dan prima dapat menimbulkan perasaan senang dan puas seorang konsumen. Konsumen akan berusaha untuk mengevaluasi dengan cara membandingkan pelayanan yang didapat. Jika konsumen merasa puas, maka mereka akan cenderung tidak ragu untuk kembali melakukan pengonsumsi ulang produk tersebut.

Saat ini *game online* menjadi salah satu bagian industri teknologi yang sedang naik daun. Menurut Ho dan Wu (2012), *game online* umumnya dimainkan oleh pengguna di tempat yang berbeda. Mereka berbagi informasi di dunia *virtual* dengan koneksi internet. Dengan kata lain, *game online* adalah permainan komputer dimana pemain melakukan interaksi dengan menggunakan koneksi internet. Kemunculan teknologi *game online* berawal dari penemuan metode *networking computer* tahun 1970-an oleh militer Amerika. Pada awalnya *game online* menggunakan jaringan *LAN* atau *Local Area Networking*.

Selanjutnya, perkembangan teknologi akhirnya menghantarkan *game online* menggunakan jaringan yang lebih luas lagi seperti *www* atau *world wide web* atau yang lebih dikenal dengan internet sehingga terdapat pemain dalam jumlah yang banyak (*multi-player*) dalam sebuah *game online*. Dalam satu dekade terakhir, *game online* telah berkembang dengan pesat karena kemajuan komputerisasi dan penetrasi yang luar biasa dari kecepatan internet yang tinggi (Wu dan Liu, 2007).

Game online ini banyak menyasar pengguna *mobile phone* sebagai *playernya* karena pengguna game di *mobile phone* rata rata adalah kaum muda atau milenial, dimana hasrat untuk memainkan *game online* ini sangatlah tinggi, sehingga membuat pemain *game online* ini melakukan berbagai cara untuk memenangkan *game*. Pembelian *voucher game* untuk membeli item-item di dalam *game* juga menjadi salah satu cara untuk memenangkan *game online* ini, karena dalam sebuah *game online* terdapat barang-barang yang digunakan *player* untuk melakukan aktifitasnya di dunia *game online* ini.

Di Indonesia sendiri sudah banyak gerai-gerai yang menawarkan bahkan menjual *voucher game online*, mulai dari *game online PC (Personal Computer)* dan *Mobile*, mulai berjualan di toko ataupun di internet. Harga biasanya menjadi salah satu faktor yang menentukan sebagian calon pembeli *voucher game online* ini untuk membeli barang barang yang ada di dalam *game online* nya, terutama bagi *player game online* yang masih belum memiliki pemasukan uang yang banyak, misalnya pelajar atau sebagainya.

Selain harga, bagi beberapa *player game online* lain kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang tidak kalah dipertimbangkan dalam melakukan transaksi pembelian *voucher game online* ini. Bagi sebagian orang bermain game tidak hanya untuk mengisi waktu luang tapi bagi sebagian orang bermain *game* adalah salah satu cara untuk mengembalikan *moodnya* yang mungkin sebelumnya berantakan.

Yang terakhir adalah faktor sosial media, dimana sosial media ini menjadi faktor terbesar yang paling berpengaruh terhadap pemain *game online* untuk melakukan pembelian *voucher game online*, karena biasanya penjualan yang dilakukan di sosial media ini memberikan harga yang menarik dan kualitas pelayanan yang bisa disandingkan dengan kualitas pelayanan yang menjual *voucher game online* ini di gerai gerai *offline*. Berdasarkan faktor-faktor tersebut maka akan mempengaruhi keputusan konsumen dalam melakukan pembelian.

Perkembangan zaman yang sudah berjalan di era 4.0 dan hampir masuk ke 5.0 ini membuat dunia teknologi sangatlah cepat bergerak dan beradaptasi

sehingga membuat industri ini menjadi salah satu sektor yang sangat berpengaruh di kehidupan manusia saat ini. Perkembangan yang cukup pesat di dalam industri teknologi ini tak terlepas dari pengaruh anak muda atau yang biasa orang awam sebut sebagai kaum milenial, yang membuat serta menikmati lewat karya-karyanya dalam industri teknologi ini.

TRIPLAY.ID merupakan toko *online* yang menjual *voucher games online* yang berdiri di kota Malang mulai tahun 2019 dan telah diikuti oleh lebih dari 27.900 pengikut di instagram. TRIPLAY.ID telah melakukan pemasaran melalui sosial media yaitu Instagram dan Youtube dari awal berdirinya toko ini. Menurut pemilik TRIPLAY.ID pemasaran *online* via sosial media dan kualitas pelayanan merupakan hal-hal yang sangat diperhatikan dalam memajukan bisnisnya, akan tetapi menurut peneliti tidak hanya hal tersebut, melainkan harga juga harus diperhatikan untuk suatu kemajuan bisnis.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Pemasaran *Online* Via Sosial Media Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Toko Voucher Game Online TRIPLAY.ID).”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian *voucher game online*?
2. Apakah Harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian *voucher game online*?
3. Apakah pemasaran *online* via sosial media berpengaruh terhadap keputusan pembelian *voucher game online*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini akan dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian *Voucher game online*.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pembelian *Voucher Game Online*.
3. Untuk mengetahui pengaruh pemasaran *online* via sosial media keputusan pembelian *Voucher Game Online*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan oleh perusahaan dalam meningkatkan pelayanan kepada calon pelanggan serta sebagai acuan perusahaan dalam membuat produk yang dibutuhkan pelanggan.

2. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan pengetahuan untuk penulis tentang faktor-faktor apa saja yang sangat mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan dan bertujuan untuk mengasah skil untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi di masyarakat.

3. Bagi penelitian selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya, karena industri teknologi terutama di sektor *game online* ini akan masih terus berkembang. Baik dari sisi penggunaanya atau dari sisi bisnisnya.