

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pakaian merupakan salah satu dari ketiga kebutuhan dasar manusia yang tidak dapat diabaikan. Seluruh lapisan masyarakat mulai dari bayi hingga dewasa, kelas bawah, menengah, hingga kelas teratas menggunakan pakaian sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan mereka membeli. Semakin banyaknya aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat, baik sekolah maupun bekerja juga dapat mempengaruhi meningkatnya permintaan kebutuhan akan pakaian. Dalam memenuhi kebutuhan tersebut masyarakat memerlukan produk pembuatan baju yang dapat memenuhi kebutuhan akan pakaian sesuai dengan selera.

Kualitas layanan akan mendorong terwujudnya kepuasan karyawan (sebagai pelanggan internal). Kepuasan karyawan akan mendorong tumbuhnya loyalitas pada organisasi. Selanjutnya, loyalitas karyawan akan mengarah pada peningkatan produktivitas. Produktivitas akan penciptaan nilai pelayanan eksternal. Kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan pelanggan merupakan variabel penentu loyalitas pelanggan, bila loyalitas pada pelanggan terbentuk maka profitabilitas dan pertumbuhan pendapatan perusahaan akan terjamin meningkat sehingga kegiatan produksi menjadi terus menerus dan konsisten pada tujuan kualitas pelayanan.

Menurut Kotler dan Armstrong (2012:236) mendefinisikan produk sebagai segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar agar menarik perhatian, akuisisi, penggunaan, atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau

kebutuhan. Dari beberapa definisi diatas dapat diketahui bahwa produk merupakan elemen penting dalam sebuah perusahaan yang nantinya akan dipergunakan perusahaan sebagai alat pertukaran dengan pelanggan yang bisa dimiliki dan dikonsumsi baik itu produk berwujud maupun produk tidak berwujud agar kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat terpenuhi

Seiring dengan bertambahnya jumlah perusahaan konveksi semakin meningkat maka tentunya akan semakin menciptakan persaingan diantara perusahaan-perusahaan konveksi tersebut. Bagus Jaya Konveksi Demak merupakan salah satu perusahaan konveksi yang dikenal dikawasan/wilayah Demak dan sudah berdiri selama 15 tahun. Begitu banyaknya perusahaan konveksi yang ada maka Bagus Jaya Konveksi harus dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan konveksi lainnya agar tetap dapat menjaga kesetabilan dari umur perusahaan, untuk tahun terakhir Bagus Jaya Konveksi Demak mengalami penurunan tingkat penjualan. Data statistik mengenai tingkat penjualan Konveksi dalam lima tahun terakhir dapat dilihat pada tabel 1 berikut dibawah ini.

Tabel 1
Tingkat penjualan Bagus Jaya Konveksi Demak tahun 2014-2018

Tahun	Target Penjualan	Penjualan	Persentase	Persentase/ Kenaikan/ Penurunan
2014	5000	3465	69,3	-
2015	5000	3720	74,4	5,1
2016	5000	4020	80,4	6,0
2017	5000	4100	82,0	1,6
2018	5000	3700	74,0	(8,0)

Sumber : Data perusahaan Bagus Jaya Konveksi Demak, 2019.

Berdasarkan data dari tabel 1.3 menunjukkan bahwa tingkat penjualan tertinggi selama lima tahun terakhir ada pada tahun 2017 yaitu sebanyak 4100 *item*. Dimulai dari tahun 2014 dengan jumlah penjualan sebesar 3465 *item*, kemudian pada tahun 2015 dengan jumlah penjualan sebesar 3720 *item*, kemudian pada tahun 2016 dengan jumlah penjualan sebesar 4020 *item*, kemudian pada tahun 2017 dengan jumlah penjualan sebesar 4100 *item*, dan terakhir pada tahun 2018 dengan jumlah penjualan sebesar 3700 *item*. Dalam dua tahun terakhir perusahaan ini mengalami penurunan jumlah penjualan yang signifikan. Menurunnya tingkat penjualan pada Bagus Jaya Konveksi Demak menjadi salah satu tugas yang sangat penting bagi pemilik Bagus Jaya Konveksi Demak ini dalam meningkatkan/menambah jumlah pelanggannya dan juga demi kelangsungan umur perusahaan/eksistensi dari perusahaan, sehingga dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan konveksi lainnya.

Kotler dan Amstrong (2012:13) menyatakan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Berdasarkan observasi kepada pelanggan yang sudah pernah memesan produk pada Bagus Jaya Konveksi Demak dengan cara menyebarkan kuesioner yang dilakukan kepada 30 orang responden, diperoleh ketidakpuasan atas produk Bagus Jaya Konveksi Demak.

Tabel 2
Ketidakpuasan Pelanggan terhadap Produk

No	Indikator	Perhitungan	Persentase
1	Bahan tidak sesuai	$4/30 \times 100$	13%
2	Kerapihan Jahitan	$6/30 \times 100$	20%

3	Kurang Inovatif	3/30x100	10%
---	-----------------	----------	-----

Sumber : Bagus Jaya Konveksi Demak, 2019.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan masih terdapat ketidakpuasan dengan bahan yang tidak sesuai sebanyak 13%, adanya ketidakrapihan jahitan sebesar 20%, kurang inovatif sebesar 10%. Banyak hal yang dapat mempengaruhi pelanggan untuk mengambil keputusan dalam membeli sebuah produk. Salah satunya yaitu kualitas produk yang belum bisa memuaskan ekspektasi dari para pelanggan. *Research gap* penelitian ini adalah Mega Kristiana, Kastawan Mandala (2019) menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas karyawan. Berbeda Yoga Murti Istyanto (2017) menyatakan bahwa kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas

1.2. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ini :

- 1.2.1. Variabel endogen penelitian ini adalah loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel eksogen penelitian ini adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk.
- 1.2.2. Responden yang akan diteliti adalah pelanggan pada Bagus Jaya Konveksi Demak.
- 1.2.3. Waktu penelitian ini dilakukan selama 4 bulan (Mei 2018 sampai dengan Agustus Tahun 2019).

1.3. Perumusan Masalah

Beberapa permasalahan pada Bagus Jaya Konveksi Demak antara lain:

1. Kecepatan pelayanan dikeluhkan masih kurang, ketika pelanggan datang sering mengantri untuk mendapatkan layanan.
2. Adanya keluhan konsumen tentang jahitan yang masih kurang rapi serta bahan yang belum sesuai harapan konsumen.

Adapun pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut ini.

- 1.3.1. Apakah persepsi tentang kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
- 1.3.2. Apakah persepsi tentang kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
- 1.3.3. Apakah persepsi tentang kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan?
- 1.3.4. Apakah persepsi tentang kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan?
- 1.3.5. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1.4.1. Menguji pengaruh persepsi tentang kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- 1.4.2. Menguji pengaruh persepsi tentang kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

- 1.4.3. Menguji pengaruh persepsi tentang kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
- 1.4.4. Menguji pengaruh persepsi tentang kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
- 1.4.5. Menguji pengaruh kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

1.5. Manfaat Penelitian

Dengan pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat diperoleh beberapa manfaat yaitu :

- 1.5.1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan saran bagi manajemen pada Bagus Jaya Konveksi Demak untuk mengetahui variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dalam membeli produk yang ditawarkan.
- 1.5.2. Bagi penelitian selanjutnya dapat dijadikan sebagai bahan acuan atau bahan referensi berkaitan dengan persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk dalam pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.