

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang nomor 5 tahun 1984 tentang perindustrian mengatakan industri ialah suatu kegiatan ekonomi yang mengolah bahan mentah, bahan baku, barang setengah jadi atau barang jadi menjadi barang yang memiliki nilai uang tinggi untuk penggunaannya, termasuk kegiatan rancang bangun dan perekayasaan industri. Menurut kamus besar bahasa Indonesia industri adalah kegiatan memproses atau mengolah barang dengan menggunakan sarana dan peralatan ataupun mesin.

Tekstil dalam kegiatan sehari-hari sering disamakan dengan kain. Tekstil adalah material fleksibel yang terbuat dari bahan tenunan benang. Bidang industri yang terdapat dalam industri tekstil sangat beragam salah satunya adalah bidang industri bordir. Bordir sendiri memiliki arti hiasan yang dibuat di atas kain atau bahan-bahan lain dengan jarum, benang dan yang lebih modern dapat menggunakan mesin. Industri bordir adalah industri yang bergerak dibidang jasa atau layanan.

Konveksi termasuk ke dalam usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM). Semakin majunya perkembangan teknologi yang begitu pesat menjadikan UMKM memiliki peran penting dalam perekonomian, hal tersebut pula berdampak kepada tingkat persaingan yang ketat (Penambahan jumlah UMKM yang semakin menjamur tersebut memacu pengelola bisnis untuk terus berinovasi dan memberikan produk dan pelayanan terbaik agar bisnisnya bisa tetap berlangsung dan tetap berkembang. Risqy Collection adalah salah satu UMKM yang bergerak dibidang jasa pembuatan logo yang berlokasi di Duren Sawit tepatnya di Kawasan PIK. Risqy Collection dituntut untuk terus berinovasi dan memberikan pelayanan jasa yang terbaik dalam memenangkan persaingan bisnis. Risqy Collection dalam memenangkan persaingan bisnis dituntut untuk selalu berinovasi dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Teori Kotler dan Keller menyatakan bahwa nilai pelanggan merupakan kombinasi kualitas, pelayanan dan harga dari suatu produk. Nilai pelanggan bersumber dari benefit pelanggan, benefit pelanggan bersumber dari penampilan produk, layanan dan reputasi. Jika pelanggan tidak puas maka

ketidakpuasan tersebut dapat merugikan usahanya karena pelanggan akan beralih ke penyedia produk atau jasa lainnya yang dapat memberikan kepuasan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang (pelanggan) yang timbul karena membandingkan performa atau kinerja produk yang telah dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas.

Saat ini, banyak orang yang menjadikan merek sebagai media yang membuat dirinya sebagai sosok yang eksklusif dan membedakan dirinya dengan orang lain. Merek adalah produk atau jasa yang dimensinya mendiferensiasikan merek tersebut dengan produk atau jasa lainnya yang dirancang untuk memuaskan kebutuhan yang sama. Penetapan merek sudah ada sejak berabad-abad sebagai sarana untuk membedakan barang dari suatu produsen dengan produsen lain. Risqy Collection adalah merek yang digunakan untuk menjadi pembeda antara suatu produk dengan produk dari perusahaan lain. Merek Risqy Collection dapat menjadi jaminan reputasi, dalam hal ini selain sebagai tanda asal usul produk atau jasa sekaligus memberikan jaminan kualitas produk atau jasa tersebut dan merek Risqy Collection bisa menjadikan sebagai sarana promosi untuk memperkenalkan dan mempertahankan reputasi produk dan sekaligus menguasai pasar.

Perusahaan harus dapat menetapkan harga produknya dengan baik dan tepat sehingga konsumen tertarik dan mau membeli produk yang ditawarkan sehingga perusahaan dapat mendapatkan keuntungan. Maka dari itu penentuan harga menjadi salah satu peran penting. Peranan harga juga berguna untuk mempertahankan konsumen lama dan membuka jaringan untuk mendapatkan konsumen baru.

ini, banyak orang yang menjadikan merek sebagai media yang membuat dirinya sebagai sosok yang eksklusif dan membedakan dirinya dengan orang lain. Merek adalah produk atau jasa yang dimensinya mendiferensiasikan merek tersebut dengan produk atau jasa lainnya yang dirancang untuk memuaskan kebutuhan yang sama. Penetapan merek sudah ada sejak berabad-abad sebagai sarana untuk membedakan barang dari suatu produsen dengan produsen lain. Merek Risqy Collection dapat menjadi jaminan reputasi, dalam hal ini selain sebagai tanda asal usul produk atau jasa sekaligus memberikan jaminan kualitas

produk atau jasa tersebut dan merek Risqy Collection bisa menjadikan sebagai saran promosi untuk memperkenalkan dan mempertahankan reputasi produk dan sekaligus menguasai pasar

Data Jumlah Penjualan Di Risqy Collection

NO	Bulan	Pendapatan 2019	Pendapatan 2020	Pendapatan 2021
1	Januari	3.908.000	2.152.000	2.038.000
2	February	3.434.000	3.016.000	3.945.000
3	Maret	2.222.000	4.224.000	4.312.000
4	April	5.650.000	4.359.000	3.324.000
5	Mei	2.327.000	3.526.000	3.100.000
6	Juni	2.085.000	4.889.500	3.600.000
7	Juli	3.358.000	3.725.000	3.700.000
8	Agustus	5.345.000	5.872.000	4.500.000
9	September	4.403.000	5.400.000	4.700.000
10	Oktober	4.532.500	4.448.000	3.500.000
11	November	5.860.000	7.527.000	5.000.000
12	Desember	6.239.000	7.703.000	4.980.000

sumber perusahaan terkait

Data Jumlah Konsumen Di Risqy Collection

No	TAHUN	Jumlah Konsumen
1	2019	268 Konsumen
2	2020	
3	2021	

Sumber perusahaan terkait

Dari data penjualan di atas dapat dilihat terdapat peningkatan dan penurunan .penuruan yang paling signifikan terjadi di tahun 2020 dan 2021 dikarenakan sepiya orderan yang disebabkan oleh persaingan harga dengan competitor. Banyak competitor yang berusaha menurunkan harga agar mendapatkan konsumen baru tetapi owner Risqy collection tidak menurunkan harga maka dari itu membuat panjualan anjlok yang berakibat sepi order.

Berdasarkan uraian yang telah diuraikan diatas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas pelayanan dan Citra merek terhadap Kepuasan pelanggan menggunakan Jasa Bordir Risqy Collection. Penelitian ini dilakukan untuk untuk mengetahui factor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan khususnya di Risqy Collection yang nantinya factor-faktor tersebut dievaluasi guna meningkatkan kepuasan pelanggan Risqy Collection

1.2 Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh peneliti sebagai berikut :

- 1.2** 1. Lokasi Eksternal yang terdapat banyak pesaing
- 1.2** 2. Harga yang ditetapkan oleh owner terbilang lebih mahal dari para pesaing sehingga konsumen memilih menggunakan jasa yang lebih murah
- 1.2** 3. Lokasi parkir yang terbatas membuat konsumen engga menggunakan jasa bordir Risqy Collection
- 1.2** 4. Kurangnya promosi yang dilakukan oleh owner
- 1.2** 5. Masih adanya complain dari konsumen terkait kualitas pelayanan dan mesin yang digunakan
- 1.2** 6. Masih adanya konsumen yang mengeluh menggunakan jasa bordir Risqy Collection

1.3 Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di Konveksi Risqy Collection menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Untuk mencegah mengembangnya permasalahan tersebut penelitian maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapan dari pemecahan masalah agar lebih terarah. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian ini hanya pada pengaruh harga kualitas pelayanan citra merek terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa Bordir Risqy Collection

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan , rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- 1.4 1. Bagaimana Pengaruh harga berpengaruh parsial terhadap kepuasan pelanggan Risqy Collection?
- 1.4 2. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh parsial terhadap kepuasan pelanggan Risqy Collection?
- 1.4 3. Bagaimana citra merek berpengaruh parsial terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa bordir Risqy Collection?
- 1.4 4. Bagaimana pengaruh harga, kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh simultan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa bordir Risqy Collcetion sudah?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1.5 1. Menganalisis pengaruh harga secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa bordir Risqy Collection
- 1.5 2. Menganalisis berpengaruh kualitas pelayanan secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa bordir Risqy Collection
- 1.5 3. Menganalisis citra merek berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa bordir Risqy Collection
- 1.5 4. Menganalisis apakah pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan citra merek berpengaruh simultan terhadap kepuasan pelanggan

1.6 Manfaat Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan berguna bagi berbagai pihak di antaranya :

- 1) Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pembelajaran secara mendalam tentang pengaruh harga, kualitas pelayanan dan citra merek dalam mempengaruhi konsumen untuk menggunakan jasa bordir Risqy Collection dan menambah ilmu pengetahuan ekonomi yang terjadi khususnya dalam bidang pengaruh harga, kualitas pelayanan dan citra merek.

2) Bagi Akademis

Penelitian ini dapat memberikan bukti mengenai factor-faktor yang berpengaruh terhadap keputusan konsumen dan minat konsumen dalam menggunakan jasa sehingga dapat memberikan wawasan atau pengetahuan yang lebih dalam

3) Bagi Perusahaan Terkait

Diharapkan dapat membantu memberikan saran dan rekomendasi untuk meningkatkan harga, kualitas pelayanan dan citra merek dan kepuasan pelanggan.

1.7 Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan system penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah. Identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupapengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku atau jurnal yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literature yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variable, dan teknik analisis data penelitian

BAB IV HASIL PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada didalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.\

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penlitian ini.