

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Gaya hidup serba praktis dan efisien sangat digemari di zaman sekarang karena adanya tuntutan hidup yang dinamis di setiap daerah dan kota-kota besar di Indonesia, saat ini Fashion adalah salah satu gaya hidup yang sudah menjadi salah satu kebutuhan sehari-hari pada umumnya. Fashion selalu dikaitkan dengan “mode”, cara berpakaian yang lebih baru, up to date dan mengikuti jaman Seperti dikatakan oleh Jacky Mussry, Partner / Kepala Divisi Consulting & Research MarkPlus&Co, bahwa gejala ramai-ramainya berbagai produk mengarah ke fashion muncul tatkala konsumen makin ingin diakui jati diri sebagai suatu pribadi saat ini.

Pemilihan suatu merek adalah salah satu bagian dari fashion dan maka dari itu merek sangatlah cocok dan memenuhi apa yang diinginkan konsumen. dalam masa percobaan terlebih dahulu konsumen akan memilih suatu citra merek yang baik yang dapat memberikan persepsi atas kualitas produknya dan berujung kepada peningkatan ekuitas merek terhadap usaha tersebut. Kualitas tinggi yang dipersepsikan sebagai komponen dalam nilai merek akan mendorong konsumen untuk memilih merek tersebut dari pada merek pesaing lainnya. Oleh karna itu meningkatnya kualitas merek dirasakan oleh para konsumen akan membuat ekuitas merek meningkat.

Serta memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan pelanggan atau konsumen merupakan sebuah cara bagi Produsen untuk memenuhi kepuasan.

konsumen hadir dikarenakan adanya sebuah kualitas pelayanan yang disajikan oleh suatu perusahaan atau organisasi. Jika dalam perjalanan pembelian mereka terhadap sebuah butik yang telah dilakukan dan mereka puas tentunya mereka akan menyarankan kepada para sahabat, kerabat bahkan sampai para kolega mereka dengan membandingkan apa saja kelebihan yang dimiliki oleh sebuah butik tersebut. Inilah kebanggaan seseorang jika bisa masuk ke dalam apa yang sedang menjadi kecenderungan Umum, karena berarti ia termasuk *fashionable* alias modern karena selalu mengikuti mode. Nandini dan Jeevananda, S. (2014)

Toko Samudra Textile merupakan suatu usaha menengah yang menjual segala jenis dengan berbagai macam Merek bahan kain serta perlengkapan jahitan yang tersedia yang dapat menjadi bahan-bahan setengah jadi yang dapat diolah menjadi Fashion Busana Yang diminati sesuai keinginan pelanggan, sehingga menambah nilai tersendiri dari Toko Samudra textile dengan Citra merek Terbaik dari pesaing. Disekitarnya adapun berbagai macam merek dan jenis dari yang terendah standar serta paling berkualitas yang membuat konsumen berminat berbelanja di Toko Samudra textile tersebut serta pemberian pelayanan terbaik yang diberikan oleh produsen.

**Tabel 1.1**  
**Bahan-Bahan Kebaya Toko Samudra Textile**

No	Jenis-Jenis Kebaya	Kelebihan	Kekurangan
1	Kebaya Semi Prancis	Memiliki tekstur yang halus dan lembut	Mudah berserabut saat di cuci
2	Kebaya prada	Memiliki Motif Timbul dan Glamor	Memiliki banyak motif Bungan Timbul yang mempersulit dalam proses penjahitan
3	Brokat Italy	Memiliki banyak Bordir yang sudah dipayet sehingga terlihat mewah dan sering digunakan	Sedikit dijual di toko-toko biasa karena kurangnya peminat dengan harga yang mahal

		sebagai gaun Pengantin	
4	Brokat Tule / Nagita	Memiliki bahan benang yang tebal Harga yang bersahabat	Memiliki kualitas bahan yang kaku ,dan saat digunakan sangat tidak lembut

Faktor-faktor yang menjadi hasrat untuk membeli di Toko Samudra Textile yang dapat memperkuat minat beli para konsumen, apabila konsumen atau pelanggan merasa senang dan puas terhadap apa yang telah disajikan yang berhubungan langsung dengan perasaan dan emosi. Proses pembelian sangatlah penting dimata para konsumen atau perusahaan karena dapat menambah nilai tambah bagi perusahaan ataupun konsumen. Konsumen dan pelanggan akan melakukan pembelian suatu produk, salah satu faktor yang ikut berperan karena citra merek itu sendiri.

Perkembangan bisnis yang semakin kompetitif menuntut Toko samudra textile untuk selalu melangsungkan inovasi didalam pelayanan dan produk dengan mengedepankan citra merek dan kualitas pelayanan. Banyaknya Toko Textile busana di Kota bagan batu seperti, Toko Indah , Toko Pulau Paco, dan sebagainya membuat persaingan semakin ketat. Berkaitan dengan strategi pemasran dari Toko samudra Textile yang lebih berfokus pada usaha untuk menuntun para pelanggan ataupun calon pelanggan agar lebih loyal pada produk di Samudra Textile.

Toko textile yang berada pada Kota Bagan Batu Kecamatan Bagan Sinembah, membuat Toko samudra Textile harus melakukan sebuah strategi usaha untuk menarik para pelanggan agar mampu setia terhadap produk yang ada pada Toko Samudra Textile , baik itu dari segi kualitas pelayanannya, citra merek dan harga yang ditawarkan kepada para pelanggan dan pemasaran Barang yang disediakan Toko terhadap seluruh Konsumen. Dimana suatu kepuasan pelanggan

tersebut akan berdampak pada Toko Samudra Textile , jika mereka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan mereka bisa saja akan kembali lagi untuk membeli produk yang ada di Toko samudra textile. Begitu juga sebaliknya jika mereka merasa pelayanan yang diberikan sangat tidak baik mereka tidak akan kembali untuk membeli produk yang ada di Toko Samudra Textile. Atas dasar diatas perlu untuk melakukan kajian lebih mendalam mengenai bagaimana upaya yang akan dilakukan oleh pihak manajemen Toko Samudra textile untuk mengarahkan para pelanggan sehingga dapat meningkatkan penjualan. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian Berupa **Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Membeli Bahan Busana Dan Perlengkapan Toko Samudra Textile Pada Masyarakat Bagan Batu Kecamatan Balai Jaya**

**Tabel 1.2**  
**Hasil Pra-survey Penelitian**

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah Responden
		Setuju	Tidak Setuju	
1	Bahan Kebaya di toko samudera textil memiliki banyak varian merek yang menarik	17	3	20
2	Bahan kebutuhan menjahit yang tersedia di toko samudra textile lengkap	8	12	20
3	Bahan kebaya dari toko Samudra Textile memiliki kualitas yang baik	18	2	20
4	Harga bahan kebaya di toko Samudra Textile lebih murah dibandingkan toko lain	9	11	20
5	Bahan kebaya di toko samudra textile mudah robek	0	20	20
6	Kualitas bahan kebaya di toko samudra textile membuat saya tertarik untuk berbelanja di toko samudra textile	13	7	20
7	Pelayanan pembelian bahan kebaya di toko samudra textile ramah dan baik	18	2	20
8	Kualitas pelayanan membuat saya tertarik untuk berbelanja di toko Samudra Textile	18	2	20

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka ada beberapa masalah yang peneliti identifikasi, yaitu :

1. Bagaimana pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan di toko samudra Textil Bagan Batu Kecamatan Balai Jaya ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan tersebut, manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan?
3. Bagaimana pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan yang dilakukan Toko Samudra Textile terhadap kepuasan pelanggan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan di toko samudra textile bagan Batu Kecamatan Balai Jaya.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap merek.
3. untuk mengetahui citra merek dan kualitas pelayanan pemasaran barang yang dilakukan Produsen sehingga mempengaruhi kepuasan pelanggan dan berdaya saing Tinggi.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat yang dapat diambil Dari Penelitian, penelitian Ini dapat diharapkan mampu memberikan Kontribusi yang dapat dilihat dari dua aspek yaitu sebagai Berikut:

1. Bagi Toko samudra Textile Kota Bagan Batu

Sebagai Bahan pertimbangan dalam memperhatikan mutu keamanan pangan dari produk yang diproduksinya

2. Bagi Peneliti

Peneliti berharap dapat memberikan kontribusi terhadap kalangan akademis yang akan melakukan penelitian ini, serta menambah pengalaman, wawasan dan mengaplikasikan teori yang diperoleh selama studi di prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu social Universitas sari Mutiara Indonesia

3. Bagi pihak lain

Memberikan informasi kepada semua pihak membaca penelitian ini diharapkan mendapatkan Informasi mengenai Toko samudra Textile Kota Bagan Batu

