

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dalam usaha bisnis mengalami kemajuan yang sangat pesat terutama perkembangan dalam dunia fashion. Pada saat ini banyak sekali pilihan masyarakat untuk mendapatkan pakaian yang salah satunya dengan memilih untuk menggunakan jasa jahit. Banyaknya usaha yang menawarkan jasa dalam menjahitkan pakaian membuat para pengusaha jasa jahit harus berlomba-lomba untuk memahami kebutuhan dan keinginan konsumennya agar dapat memenangkan persaingan dalam dunia bisnis. Dengan memilih jasa jahit yang tepat konsumen akan mendapatkan kepuasan dari kualitas jahit pakaian yang dijahitkan.

Dengan melihat keadaan pasar pada saat sekarang ini mengandalkan kualitas dari hasil jasa yang diberikan saja tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, tetapi harus diimbangi dengan penetapan harga dan pemberian kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu pengusaha dalam menjalani bisnisnya harus mampu menerapkan strategi pemasaran dalam dunia usaha secara tepat agar dapat meningkatkan dan menjaga keberlangsungan hidup usahanya.

Salah satu penetapan strategi dalam dunia usaha yaitu strategi dalam penetapan harga. Menurut Abdullah dan Francis, (2018) harga adalah sejumlah uang yang ditukarkan untuk sebuah produk atau jasa. Lebih lagi, harga adalah sejumlah nilai yang konsumen tukarkan untuk jumlah manfaat dengan memiliki atau menggunakan suatu barang atau jasa. Terkadang konsumen ada yang beranggapan bahwa dengan harga yang tinggi belum tentu menjadi kepuasan bagi

konsumen, namun disatu sisi juga menganggap bahwa dengan mematok harga yang tinggi juga sesuai dengan kualitas produk atau jasa yang ditawarkan pada konsumen. Dalam mempengaruhi kepuasan konsumen harga merupakan salah satu faktor terpenting yang dapat menimbulkan persepsi konsumen bahwa harga yang tinggi akan mencerminkan kualitas yang tinggi, begitupun sebaliknya (Gunandi dan Tanoto,2018).

Tabel 1.1 Daftar Upah Jahit Di Manna Kebaya Medan

| No | Jenis Produk | Upah |
|----|---|------------------------|
| 1. | Kebaya pengantin 1 paket kain dari manna kebaya | Rp. 7.500.000 |
| 2. | Kebaya pengantin 1 paket + full payet | Rp. 4.500.000 |
| 3. | Kebaya wisuda 1 paket + full payet | Rp. 900.000 -2.000.000 |
| 4. | Kebaya pesta 1 paket + full payet | Rp.1.500.000-2.500.000 |
| 5. | Kebaya pendek atau mini dan Kebaya panjang | Rp. 300.000 – 500.000 |
| 6. | Rok | Rp. 300.000- 500.000 |
| 7. | Dress + payet | RP. 1.000.000 |
| 8. | Ronceng | Rp. 800.000 |
| 9. | Kamisol | Rp. 350.000 |

Sumber : Manna Kebaya Medan, 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 Diatas terlihat rentang upah jahit antara Rp. 350.00- Rp. 7.500.000 secara umum disesuaikan dengan permintaan dan kebutuhan pelanggan di Manna Kebaya Medan.

Selain harga, Kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli suatu prodak atau jasa yang ditawarkan oleh seorang produsen ke konsumen. Menurut (Maramis dkk.,2018) Kualitas pelayanan adalah upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Pelanggan akan merasa kecewa jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapannya. Banyaknya komplain yang terjadi karena ketidaktepatan waktu penyelesaian jasa, ketidakramahan dan kurang tanggapnya pegawai dalam melayani pelanggan dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan dalam menggunakan jasa. Pemberian kualitas pelayanan yang baik akan berdampak kepada Kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Armstrong (2018:39) kepuasan pelanggan merupakan salah satu pendorong utama yang menghubungkan antara perusahaan dan pelanggan dalam jangka panjang. Jika berbicara tentang kepuasan atau ketidakpuasan, terdiri dari perasaan senang tertentu atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kinerja suatu produk dengan keinginan pribadi. Pengusaha harus dapat memenuhi keinginan konsumen agar konsumen merasa puas. Mengutamakan kepuasan konsumen merupakan hal yang penting, kurangnya perhatian pengusaha dalam memberikan kepuasan konsumen dalam kaitannya tentang harga, kenyamanan pelayanan, kualitas pelayanan, serta kualitas produk atau jasa membuat konsumen merasa kecewa. Perasaan senang atau kecewa konsumen akan muncul setelah membandingkan antara hasil kinerja yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Gunadi dan Tanoto, 2018).

Usaha jasa jahit “Manna Kebaya Medan” adalah usaha yang menawarkan jasa untuk menjahitkan pakaian yang terletak di JL. Razak Baru Pasar Pagi III Nomor 13-15, Petisah Tengah Kec, Medan Petisah, Medan Kota, Sumatera Utara 20111. Manna Kebaya Medan adalah salah satu usaha jahit yang menawarkan produk dan jasa sesuai dengan permintaan pelanggan.

Penetapan harga jasa dan produknya dapat dijangkau oleh kalangan masyarakat dari menengah sampai kalangan atas. Harga dan kualitas pelayanan

yang diberikan oleh Manna Kebaya Medan juga berpengaruh besar terhadap tingkat penjualan dan memberikan keputusan kepada pelanggan untuk melakukan penggunaan jasa kedua kalinya. Jadi kualitas yang diberikan sesuai dengan harga yang harus dibayarkan oleh pelanggan. Dengan demikian kepuasan pelanggan akan timbul dengan sendirinya bila pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melampaui harapan yang diinginkan oleh konsumen dan pelanggan.

Kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa atau pelayanan dipengaruhi oleh harga. Daya tarik produk atau jasa tidak dapat dilepaskan dari harga seperti uang, waktu, aktivitas kognitif, upaya perilaku, nilai dan penetapan harga. Harga sering kali digunakan sebagai indikator nilai jika harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa. Baik atau tidaknya kualitas pelayanan dapat dilihat dari kemampuan produsen dalam memenuhi harapan pelanggan.

Tabel 1.2 Hasil Pra Survei Pada Pelanggan Manna Kebaya Medan

| No | Pertanyaan | Jawaban | | Jumlah responden |
|----|---|---------|-------|------------------|
| | | Ya | Tidak | |
| 1. | Saya merasa upah jahit di Manna Kebaya Medan terjangkau | 5 | 10 | 15 |
| 2. | Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Manna kebaya Medan | 6 | 9 | 15 |
| 3. | Saya merasa harga yang diberikan Manna Kebaya Medan sesuai dengan kualitasnya pelayanan | 7 | 8 | 15 |

Sumber: Data Diolah Penulis 2023

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas diperoleh hasil pra survei yang dilakukan oleh penulis kepada 15 orang pelanggan Manna Kebaya Medan adalah sebagai berikut: untuk pernyataan keterjangkauan upah jahit, 5 orang menyatakan terjangkau 10 orang menyatakan tidak terjangkau.

Permasalahan yang sering muncul dalam usaha jasa jahit “Manna Kebaya Medan” pada saat omset atau pendapatannya menurun yaitu karena upah jahit yang terbilang mahal, selain itu ketidak tepatan waktu dalam penyelesaian jahitan, maka dalam penelitian ini penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul: “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah di dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Manna Kebaya Medan?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Manna Kebaya Medan?
3. Apakah harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan Manna Kebaya Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di uraikan di atas, maka yang menjadi tujuan dilakukan penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Manna Kebaya Medan.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Manna Kebaya Medan.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Manna Kebaya Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pelaku usaha. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan yang berguna bagi pelaku usaha dalam menentukan strategi pemasaran yang akan datang.
2. Bagi peneliti. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1-Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial di Universitas Sari Mutiara Indonesia.
3. Bagi peneliti lain. Diharapkan dapat menjadi bahan referensi atau pedoman bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian yang sama pada masa yang akan datang yang berhubungan dengan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

