

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan dalam bidang perekonomian saat ini telah banyak adanya kemajuan yang begitu pesat pada lingkup bidang usaha, telah dibuktikan dengan semakin banyak usaha bermunculan atau bisnis yang semakin menyebar luas pada era saat ini. Salah satunya adalah usaha dalam bidang fashion yaitu jasa jahit. Semakin banyak jasa jahit yang bermunculan mengakibatkan timbulnya suatu persaingan diantara usaha-usaha tersebut. Jasa jahit ialah jasa atau layanan yang menawarkan jasanya untuk mengelola bahan mentah atau kain menjadi bahan jadi atau pakaian. Pelaku usaha jasa jahit tidak hanya mengolah atau membuat pakaian tetapi juga memperbaiki pakaian atau disebut dengan permak.

Pada persaingan usaha yang begitu ketat, para pelaku usaha dituntut untuk mempertahankan pelanggan sebaik mungkin dengan cara memperhatikan pelanggan yang dilihat dari kebutuhan, keinginan, maupun kepuasan. Usaha jasa jahit konsumen merupakan faktor utama dalam keberlangsungan usaha. Pelaku usaha jasa jahit dituntut untuk memperhatikan konsumen karena hal tersebut menjadi kunci penting untuk keberhasilan atau memenangkan persaingan, dengan begitu konsumen tersebut akan menggunakan jasa jahit lebih dari satu kali dan beralih menjadi pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting dalam usaha jasa jahit. Kepuasan pelanggan mempunyai beberapa manfaat, menurut Tjiptono kepuasan pelanggan akan memberikan beberapa manfaat antara lain yaitu hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan, dan laba yang diperoleh menjadi meningkat.<sup>2</sup> Pelanggan yang merasakan kepuasan terhadap produk ataupun jasa pelayanan yang diberikan oleh jasa jahit akan cenderung untuk kembali menggunakan produk dan berkunjung kembali disaat kebutuhan pelanggan tersebut muncul dikemudian hari. Pelanggan merasakan kepuasan dalam menggunakan jasa jahit diantaranya ialah dikarenakan harga yang terjangkau, kualitas produk yang bagus, kualitas pelayanan yang baik, dan bahkan dari kepercayaan konsumen terhadap pelaku jasa jahit tersebut.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Faktor yang pertama yaitu harga. Harga adalah nilai suatu barang atau jasa, diukur dengan jumlah uang yang dikeluarkan pembeli untuk memperoleh suatu barang atau jasa tertentu.<sup>3</sup> Menurut Meithiana Indrasari, dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, harga merupakan salah satu faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu dengan produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan

---

<sup>2</sup> Fandy dan Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andy, 2012), Hlm. 147

<sup>3</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: UNITOMO PRESS, 2019), Hlm. 36

memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.<sup>4</sup> Sehingga dengan kualitas produk yang sama dan dengan harga yang lebih rendah dapat memberikan pengaruh terhadap pelanggan dan mengakibatkan kepuasan pelanggan. Taufik Kamaru dan Arni Kurniati menyatakan konsumen mempunyai anggapan bahwa harga yang mahal biasanya mempunyai kualitas yang baik. Pada umumnya harga mempunyai pengaruh yang positif dengan kualitas, semakin tinggi harga maka semakin tinggi kualitas.<sup>5</sup> Sehingga dengan harga yang tinggi dapat mempengaruhi kepuasan konsumen jika diikuti dengan kualitas yang tinggi juga atau seimbang.

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk. Kualitas produk merupakan salah satu faktor terpenting bagi keberlangsungan dalam sebuah usaha terutama di era persaingan dan meningkatkan keuntungan. Menurut Kotler dan Armstrong, produk merupakan elemen pertama dan terpenting dalam bauran pemasaran, sehingga salah satu nilai utama yang diharapkan oleh konsumen yaitu kualitas, karena kualitas berhubungan erat dengan kepuasan konsumen.<sup>6</sup> Menurut Rosnaini Daga, kualitas produk merupakan hal yang perlu mendapat perhatian utama dari perusahaan ataupun produsen, memandang bahwa kualitas suatu produk berkaitan erat dengan kepuasan konsumen, yang merupakan tujuan dari

---

<sup>4</sup> *Ibid.*, Hlm. 88

<sup>5</sup> Taufik Kamaru dan Arni Kurniati, *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Usaha Kecil Menengah Monster Shaker Cafe*, Jurnal Manajemen, Vol.5, No.2 Tahun 2017, Hlm. 84

<sup>6</sup> Kotler, P dan G. Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008), Hlm. 272

kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan.<sup>7</sup> Konsumen yang tidak puas terhadap barang atau jasa yang digunakannya akan mencari perusahaan lain yang mampu menyediakan kebutuhannya dengan begitu kualitas produk dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Faktor ketiga yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang diperhatikan oleh pelanggan dalam mengambil keputusan dan kepuasan pelayanan berdampak secara langsung terhadap pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, yaitu bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi konsumen.<sup>8</sup> Menurut Febby Gita Cahyani dan Sonang Sitohang, bahwa pada pelayanan, kepuasan konsumen merupakan faktor penentu kualitas, maka setiap perusahaan harus dapat memberikan layanan yang diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada konsumennya.<sup>9</sup> Sehingga dengan memberikan kualitas pelayanan bagus atau yang diharapkan dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Faktor keempat yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kepercayaan. Kepercayaan merupakan hal yang penting dalam sebuah usaha. Kepercayaan adalah keyakinan bahwa penyedia jasa dapat menggunakannya sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan yang

---

<sup>7</sup> Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*, (Makassar: GLOBAL RESEARCH AND CONSULTING INSTITUTE, 2017), Hlm. 32

<sup>8</sup> Borman et., *Implementasi Metode TOPSIS pada Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Biji Kopi Robusta yang Bernilai Mutu Ekspor (Studi Kasus: PT. Indo Cafco Fajar Bulan Lampung)*. Air Mancur Jurnal Informatika, (2020), Hlm. 14-20

<sup>9</sup> Febby Gita Cahyani dan Sonang Sitohang, *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen*, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol.5, No.3 Tahun206, Hlm. 5

akan dilayani. Menurut Kevin Putra Mahendra dan Ratih Indriyani, kepercayaan pelanggan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan terhadap suatu produk, jasa, dan layanan. Kepercayaan pelanggan muncul karena adanya kepuasan yang diperoleh pelanggan dari hasil produk, jasa dan layanan yang dirasakan.<sup>10</sup> Apabila sebuah produk atau jasa sudah dipercayai oleh pelanggan maka akan menciptakan sebuah kepuasan terhadap pelanggan itu sendiri.

Harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan merupakan hal yang berkaitan dalam memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Meithiana Indrasari, dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor yang perlu diperhatikan oleh perusahaan diantaranya yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya.<sup>11</sup> Sehingga dengan harga yang tinggi dan kualitas produk yang tinggi juga akan menyebabkan kepuasan terhadap pelanggan dan dengan harga yang tinggi dan kualitas pelayanan yang bagus juga akan menyebabkan kepuasan terhadap pelanggan.

Kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kualitas produk adalah hal yang berkaitan dalam memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Meithiana Indrasari, produk dan jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan

---

<sup>10</sup> Kevin Putra Mahendra dan Ratih Indriyani, *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo*, Agora, Vol.7, No.1 Tahun 2018, Hlm. 2

<sup>11</sup> Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan ...*, Hlm. 87-88

semakin tinggi.<sup>12</sup> Menurut Khamdan Rifa'i, kepercayaan (*trust*) merupakan pondasi dari suatu hubungan. Suatu hubungan antara dua pihak atau lebih akan terjadi apabila masing-masing saling mempercayai. Kepercayaan ini berpengaruh terhadap sikap, kepuasan dan loyalitas pelanggan.<sup>13</sup> Sehingga dengan kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepercayaan dan dapat mempengaruhi kepuasan terhadap pelanggan, dan dengan kualitas produk yang tinggi dapat menciptakan kepercayaan pelanggan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan tersebut.

Variabel harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Subandrio dan Feggy Fernandes bahwa Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen,<sup>14</sup> selain itu juga didukung oleh Deniza Dwi Andrea dan Sinthon L. Siahaan dengan kesimpulan bahwa persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan kepada kepuasan pelanggan.<sup>15</sup> Namun tidak semua dalam penelitian harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan seperti dalam penelitian terdahulu oleh Harries Madiistriyatno dan Fahrizal Nurzaman bahwa variabel harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen,<sup>16</sup>

---

<sup>12</sup> *Ibid.*, Hlm. 61-62

<sup>13</sup> Khamdan Rifa'i, *Membangun Loyalitas Pelanggan*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2019), Hlm. 62-64

<sup>14</sup> Subandrio dan Feggy Fernandes, *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Pancing Pagar Dewa*, *Journal of Indonesian Management*, Vol.2, No.3 Tahun 2022

<sup>15</sup> Deniza Dwi Andrea dan Sinthon L. Siahaan, *The Influence of Perceived Price, Brand Trust and Quality Products Against Consumer Satisfaction At Pizza Hut Restaurant Jatiwaringin*, *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, Vol.2, No.6 Tahun 2023

<sup>16</sup> Harries Madiistriyatno dan Fahrizal Nurzaman, *The Impact of Product Quality and Price on Consumer Satisfaction of PD Jamu Seduh Utama Pamanukan*, *International Journals of Sciences and High Technologies*, Vol.23, No.2 Tahun 2020

dan juga yang dilakukan oleh Fahmy Wijaya dan Sujana dengan kesimpulan penelitian bahwa persepsi harga tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.<sup>17</sup>

Variabel kualitas produk mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Subandrio dan Feggy Fernandes bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen,<sup>18</sup> selain itu juga penelitian yang dilakukan oleh M. Fiqih Syahputra G et. dengan kesimpulan bahwa kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.<sup>19</sup> Namun tidak semua dalam penelitian kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan seperti dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Novika Rahmatika dan Deni Ramdani bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.<sup>20</sup>

Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen, hal tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ade Syarif Maulana bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan,<sup>21</sup> selain itu juga penelitian yang

---

<sup>17</sup> Fahmy Wijaya dan Sujana, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Word Of Mouth (Studi Kasus Pada The Jungle Waterpark Bogor)*, Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan, Vol.1, No.1 Tahun 2020

<sup>18</sup> Feggy Fernandes, *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap...*

<sup>19</sup> M. Fiqih Syahputra G et., *The Influence Of Product Quality, Price And Service Quality On Consumer Satisfaction (Coffeetree Case Study In Medan)*, International Journal of Economic, Technology and Social Sciences, Vol.3, No.2 Tahun 2022

<sup>20</sup> Novika Rahmatika dan Deni Ramdani, *Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pembelian online*, Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha, Vol.3, No.4 Tahun 2021

<sup>21</sup> Ade Syarif Maulana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI*, Jurnal Ekonomi, Vol.7 No.2 Tahun 2016

dilakukukan oleh Taupik Ismail dan Ramayani Yusuf hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.<sup>22</sup> Namun tidak semua dalam penelitian kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan seperti penelitian yang dilakukan oleh Malik Ibrahim dan Sitti Marijam Thawil bahwa kualitas pelayanan belum dapat membuktikan hubungan terhadap kepuasan pelanggan<sup>23</sup>, dan juga yang dilakukan oleh Kasinem bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.<sup>24</sup>

Variabel kepercayaan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen, hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kevin Putra Mahendra dan Ratih Indriyani dengan hasil bahwa kepercayaan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan,<sup>25</sup> selain itu juga penelitian yang dilakakukan oleh Ahmad Guspul bahwa variabel kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.<sup>26</sup> Namun tidak semua dalam penelitian kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan seperti penelitian terdahulu yang dilakukan oleh

---

<sup>22</sup> Taupik Ismail dan Ramayani Yusuf, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong di Kota Bandung*, Jurnal Ilmiah MEA, Vol.5, No.3 Tahun 2021

<sup>23</sup> Malik Ibrahim dan Sitti Marijam Thawil, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*, Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis, Vol.4, No.1 Tahun 2019

<sup>24</sup> Kasinem, *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat*, Jurnal Media Wahana Ekonomika, Vol.17, No.4 Tahun 2020

<sup>25</sup> Kevin Putra Mahendra dan Ratih Indriyani, *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo*, AGORA Vol.7, No.1 Tahun 2018

<sup>26</sup> Ahmad Guspul, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo)*, Jurnal PPKM UNSIQ, Vol.1, No.1 Tahun 2014



Yayan Sudaryana bahwa terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan atas kepercayaan terhadap kepuasan konsumen.<sup>27</sup>

Desa Winong Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek, merupakan salah satu lokasi yang terjadi persaingan antar pelaku usaha. Berbagai macam bidang usaha yang terdapat di desa Winong dan ditambah dengan jumlah penduduk yang cukup banyak. Hal tersebut menjadikan persaingan sendiri bagi para pelaku usaha.

**Tabel 1. 1**

**Data Penduduk Desa Winong, Tugu, Trenggalek 2023**

No	Kelompok	Jumlah		Laki-laki		Perempuan	
		n	%	n	%	n	%
1	WNI	2.342	100%	1.143	48.80%	1199	51.20%
2	WNA	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
3	Dua Kewarganegaraan	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Total		2.342	100%	1.143	48.80%	1.199	51.20%

Sumber : Laporan Penduduk Desa Winong Tahun, 2023

Berdasarkan tabel 1.1 jumlah penduduk di Desa Winong berjumlah sebanyak laki-laki 1.143 jiwa dan perempuan 1.199 jiwa. Hal tersebut menimbulkan permintaan dan mendorong terciptanya berbagai jenis usaha atau bisnis. Peneliti melakukan pra penelitian untuk mengetahui berapa banyak jenis usaha yang dilakukan oleh penduduk Desa Winong Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek. Peneliti melakukan penelitian selama tiga hari yaitu

---

<sup>27</sup> Yayan Sudaryana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang*, Journal of Management Review, Vol.4, No.1 Tahun 2020

mulai tanggal 20 sampai 23 september 2023. Peneliti menemukan dari jumlah penduduk sebanyak 2.342 jiwa terdapat beberapa jenis usaha yang dilakukan oleh penduduk Desa Winong dan jasa jahit merupakan salah satu usaha yang paling banyak.

**Tabel 1. 2**

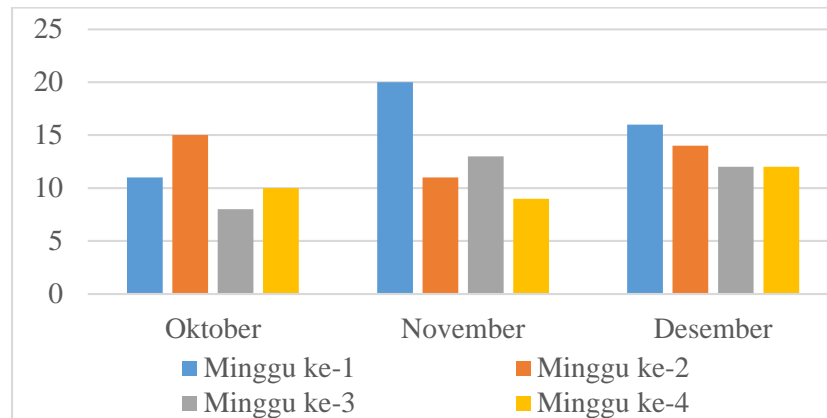
**Data Pelaku Usaha Desa Winong, Tugu, Trenggalek 2023**

No	Jenis Usaha	Jumlah
1.	Jasa Jahit	6
2.	Tukang Kayu (Mebel)	4
3.	Las	4
4.	Rental <i>Sound System</i>	2
5.	<i>Fotocopy &amp; Print</i>	2
6.	Salon (Kecantikan)	1

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

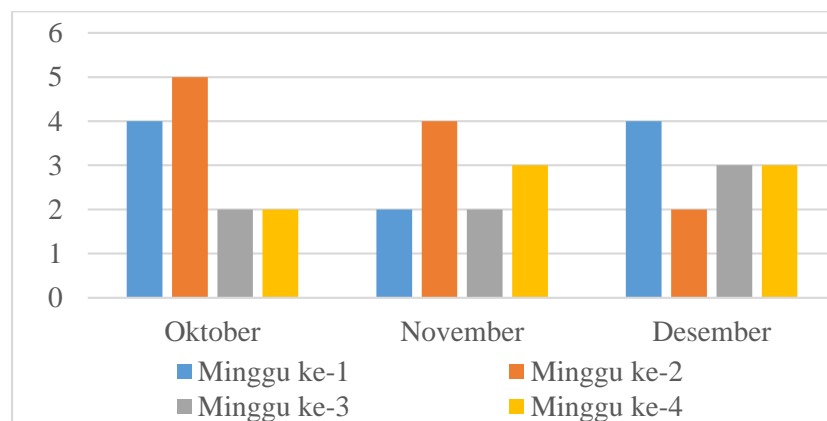
Berdasarkan tabel 1.2 menampilkan berbagai jenis usaha yang ada di Desa Winong diantaranya ialah jasa jahit sebanyak 6, tukang kayu sebanyak 4, las sebanyak 4, rental *sound system* sebanyak 2, *Fotocopy & Print* sebanyak 2, dan salon (kecantikan) sebanyak 1. Jasa jahit menjadi usaha paling banyak yang ada di Desa Winong.

Jasa jahit di Desa Winong menjadi usaha yang paling banyak dilakukan selain sebagai mata pencaharian penduduk di Desa Winong juga karena jasa jahit merupakan salah satu usaha yang selalu dibutuhkan karena pakaian merupakan kebutuhan pokok. Peneliti melakukan pra survei selama tiga bulan yaitu mulai bulan oktober sampai desember 2023 pada jasa jahit di Desa Winong. Peneliti menemukan adanya naik dan turun pada jumlah pelanggan jasa jahit di Desa Winong

**Gambar 1. 1****Data Rata-Rata Pelanggan Terbanyak di Jasa Jahit Desa Winong**

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan gambar 1.1 jumlah pelanggan selama tiga bulan terakhir dari bulan oktober hingga desember disalah satu jasa jahit di Desa Winong dengan pelanggan terbanyak. Selama tiga bulan tersebut pelanggan mengalami naik dan turun. Pada bulan oktober dengan rata-rata pelanggan sedikit dan pada bulan november dengan rata-rata pelanggan terbanyak selama tiga bulan tersebut.

**Gambar 1. 2****Data Rata-Rata Pelanggan Tersedikit di Jasa Jahit Desa Winong**

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan gambar 1.2 jumlah pelanggan selama tiga bulan terakhir dari bulan oktober hingga november disalah satu jasa jahit di Desa Winong dengan pelanggan tersedikit. Selama tiga bulan tersebut pelanggan mengalami naik dan turun. Pada bulan november dengan rata-rata pelanggan sedikit dan pada bulan oktober dengan rata-rata pelanggan terbanyak selama tiga bulan tersebut.

Penulis memilih jasa jahit di Desa Winong Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek sebagai tempat penelitian karena dapat dilihat jumlah pelanggan dengan adanya naik turun setiap minggu atau bulanya baik di jasa jahit dengan pelanggan terbanyak maupun tersedikit. Hal ini dapat dijadikan acuan ataupun alasan untuk menganalisa sebuah pendapat maupun keluhan konsumen dalam hal harga, kualitas produk, kualitas pelayanan yang diberikan ataupun kepercayaan dari pelanggan tersebut, karena perlu disadari pentingnya peran pelanggan, maka dampak kepuasan pelanggan terhadap keuntungan dan kemajuan bisnis dimasa yang akan datang semakin meningkat. Hal ini juga perlu dicapai oleh para pemilik usaha yang melayani kebutuhan konsumen yang senantiasa memerlukan peningkatan kualitas agar semakin banyak pelanggannya.

## **B. Identifikasi Masalah**

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat persepsi yang dimiliki seorang pelanggan ketika membandingkan apa yang diterimanya dengan apa yang dibayangkan sebelumnya. Sebelum pelanggan merasa puas, mereka akan melihat beberapa persepsi yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan digunakan sebagai persepsi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

### **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa jahit di Desa Winong Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas produk pada pengguna jasa jahit di Desa Winong Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek?
3. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan pada pengguna jasa jahit di Desa Winong Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek?
4. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa jahit di Desa Winong Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek?
5. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan melalui kepercayaan pada pengguna jasa jahit di Desa Winong Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek?
6. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa jahit di Desa Winong Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek?

7. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan melalui kepercayaan pada pengguna jasa jahit di Desa Winong Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek?
8. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa jahit di Desa Winong Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek?

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa jahit di Desa Winong Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek?
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas produk pada pengguna jasa jahit di Desa Winong Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek?
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan pada pengguna jasa jahit di Desa Winong Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek?
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa jahit di Desa Winong Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek?
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan melalui kepercayaan pada pengguna jasa jahit di Desa Winong Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek?

6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa jahit di Desa Winong Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek?
7. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan melalui kepercayaan pada pengguna jasa jahit di Desa Winong Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek?
8. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa jahit di Desa Winong Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek?

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan dari hasil penelitian ini, harapannya memberikan manfaat diantaranya ialah:

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan tambahan ilmu pengetahuan terkait dengan kepuasan pelanggan tentang harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, hingga kepercayaan sehingga dapat memberikan gambaran kepuasan pelanggan pada pelaku jasa jahit di Desa Winong Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih ilmu penulis kepada perguruan tinggi sebagai pelengkap perpustakaan

khususnya bidang manajemen bisnis syariah, serta dapat dijadikan bahan bacaan dalam arti karya akademis.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kepuasan konsumen terhadap penggunaan jasa jahit di Desa Winong Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek ditinjau dari harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepercayaan konsumen.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya atau penelitian serupa.

## **F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

Penulis perlu memiliki pemahaman yang jelas tentang keterbatasan penelitian. Oleh sebab itu, penulis akan fokus pada pertanyaan penelitian. Peran batasan masalah ialah untuk membantu penulis dalam mengidentifikasi masalah yang akan diteliti dan untuk memungkinkan peneliti memperoleh jawaban dari titik batas pertanyaan penelitian.

Ruang lingkup penelitian ini berfokus pada variabel independen (harga ( $X_1$ ), kualitas produk ( $X_2$ ), kualitas pelayanan ( $X_3$ ) dan kepercayaan ( $X_4$ )) dan variabel dependen (kepuasan pelanggan ( $Y$ )).



## **G. Penegasan Istilah**

### **1. Harga**

Harga adalah nilai suatu barang atau jasa, diukur dengan jumlah uang yang dikeluarkan pembeli untuk memperoleh kombinasi barang atau jasa tertentu. Diberbagai usaha dalam penentuan harga barang maupun jasa adalah suatu kunci strategi akibat dari berbagai hal seperti aturan atau sistem yang mengatur, persaingan yang ketat, rendah dan tingginya pertumbuhan ekonomi dan peluang usaha bagi yang menempati pasar. Penetapan harga dalam perjanjian jual beli antara produsen dan konsumen merupakan hal yang sangat penting, agar kelayakan suatu produk tersebut terlihat dari nilai ekonomisnya.

### **2. Kualitas Produk**

Kualitas produk merupakan salah satu faktor terpenting bagi keberlangsungan dalam sebuah usaha terutama di era persaingan. Kualitas produk merupakan hasil dari evaluasi yang dilakukan oleh konsumen atas harapan dengan kinerja produk atau jasa yang diterima oleh konsumen. Konsumen selalu ingin mendapatkan produk yang berkualitas sesuai dengan harga yang dibayar.

### **3. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan dengan tujuan untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas dikatakan baik ketika penyedia jasa atau produk memberikan pelayanan yang memenuhi harapan pelanggan. Dengan

demikian, untuk mencapai kepuasan pelanggan diperlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan serta penawaran.

#### 4. Kepercayaan

Kepercayaan adalah keyakinan bahwa penyedia produk atau jasa dapat menggunakannya sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan yang akan dilayani. Dengan kepercayaan konsumen terhadap suatu produk atau jasa dapat terwujudnya rasa kepuasan pelanggan sesuai yang diharapkan.

#### 5. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang ketika membandingkan upaya atau hasil yang diharapkan atau dibayangkan dengan apa yang telah didapatkan.

### **H. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dibuat untuk mempermudah dalam penyusunan skripsi ini maka perlu ditentukan sistematika penulisan yang baik sistematika penulisannya ialah sebagai berikut:

#### a. BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini dijelaskan secara singkat dari latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan masalah, penegasan istilah, dan sistematika penulisan skripsi.

b. BAB II Kajian Teori

Dalam bab ini membahas tentang landasan teori yang berisi teori-teori dari penelitian terdahulu. Dalam landasan teori membahas teori variabel independen dan dependen lalu dilanjut dengan kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

c. BAB III Metode Penelitian

Dalam bab ini membahas tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling, dan sampel, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

d. BAB IV Hasil Penelitian

Dalam bab ini menjelaskan tentang apa yang menjadi output penelitian. Dimana mencakup hasil deskripsi objek penelitian, hasil penyebaran kuesioner, hasil penelitian yang dilakukan, hasil dari kegiatan analisis data yang telah diperoleh, dan hasil uji hipotesis.

e. BAB V Pembahasan

Dalam bab ini membahas tentang keterkaitan antara hasil penelitian yang telah dilakukan dengan teori yang telah ada terdahulu. Serta menginterpretasikan temuan teori yang diungkap dilapangan saat melakukan penelitian.

## f. BAB VI Penutup

Dalam bab ini memaparkan mengenai kesimpulan penelitian dan atau saran kepada pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini yang diberlakukan didasarkan pada analisis data yang didapatkan.