

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di zaman modern ini mempunyai persaingan bisnis yang sangat ketat, Menurut Kaplan dan Norton, Persaingan global saat ini merupakan suatu hal yang paten dalam industri, karena disebabkan oleh tingginya kecepatan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi. Kondisi tersebut menyebabkan berbagai macam usaha dagang semakin sulit untuk mengungguli para pesaingnya dalam mengelola bisnis. Dalam lingkup usaha perdagangan, usaha penyedia jasa konveksi dan usaha pakaian lainnya.¹

Di negara Indonesia ini terdapat berbagai jenis perusahaan atau bisnis yang bergelut dalam bidang konveksi. Dalam proses perkembangannya saat ini sedang mengalami persaingan yang sangat ketat terutama di bidang bisnis atau perusahaan dengan produk yang sama, karena harus bisa mengadaptasikan bisnisnya dengan keadaan yang terjadi di masa itu agar dapat diterima oleh konsumen dengan baik².

Konveksi merupakan usaha mikro kecil dan menengah atau orang-orang juga sering menyebutnya industri rumahan. Konveksi merupakan tempak produksi seperti pakaian, seragam, jilbab, rok, kaos, dan lain-lain untuk melakukan proses produksi sebuah usaha konveksi harus memfasilitasi untuk

¹ Raditya Edwin, *Evaluasi Penerapan Balance Scorecard Terhadap Efisiensi Kinerja Karyawan Di Divisi Penjualan Pt. Auto 2000*, Bandung, 2011, Universitas Kristen Maranatha, Hal. 2

² Rizki Rosmadiana dkk, *Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Konveksi Amalia Kudus*, 2018, Universitas PGRI Semarang. Hal. 340

proses produksi seperti bahan mentah (kain, benang,dll), karyawan, mesin, dan sebagainya. Penggunaan fasilitas produksi yang tidak efektif dapat menyebabkan proses produksi menjadi terlambat, sehingga dalam proses produksi di konveksi harus benar – benar mengatur manajemen dalam mengolah fasilitas produksi.³

Harga bagi pelanggan merupakan bahan pertimbangan yang penting dalam pembelian suatu produk. Karena harga suatu produk mempengaruhi persepsi pelanggan tentang produk tersebut. Harga menjadi indikator nilai yang dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan suatu barang atau jasa pada tingkat harga tertentu apabila manfaat yang dirasakan pelanggan meningkat⁴

Kualitas Pelayanan yang baik sangat berperan penting dalam mempertahankan kepuasan pelanggan, karena dengan kualitas pelayanan yang berkualitas dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan dipengaruhi beberapa faktor yang peting bagi masyarakat. Menurut hermawan, ketidakpuasan masyarakat terhadap kejelasan kualitas pelayanan kemungkinan disebabkan oleh kemampuan petugas dalam menjelaskan informasi kepada masyarakat belum sesuai dengan harapan masyarakat.⁵

Kepuasan pelanggan merupakan rasa puas, senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan

³ Rizki Rosmadiana dkk, *Analisis Kualitas Produk,Kualitas Pelayanan dan Harga dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Konveksi Amalia Kudus*, 2018, Universitas PGRI Semarang. Hal. 341

⁴ Natitupulu Ferdinand, *Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada pt. ramayana lestari Sentosa*, 2019, Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia hal. 2

⁵ Riyadin, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan)*, pekalongan, 2019, Universitas Muhammadiyah Metro, hal. 1 (Riyadin, 2019)

pelayanan suatu jasa. Menurut anam ada 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas, produk, harga, kualitas pelayanan dan faktor emosional.⁶

Tulungagung merupakan kota industri dan perdagangan. Pusat-pusat industri baik besar maupun kecil banyak tersebar di kabupaten Tulungagung. Jenis industri yang ada beraneka ragam, mulai dari industri kecil (Pengrajin anyaman, konveksi, border, makanan kecil) sampai industri besar (Pabrik rokok, pabrik kertas, tambang marmer, tambang pasir besi, dan lain - lain)⁷.

Peneliti memilih usaha konveksi EMAS EDY sebagai objek penelitian. Alasan peneliti mengambil objek tersebut dikarenakan Usaha Konveksi EMAS EDY merupakan salah satu usaha yang berdiri sejak 1978. Usaha konveksi tersebut juga menjadi salah satu pemasok produk seragam Tk dari berbagai toko hingga luar kota. Konveksi EMAS EDY merupakan salah satu industri menengah dibidang produksi baju seragam Taman Kanak-kanak yang berdiri sejak tahun 1978.⁸ Konveksi tersebut diberi nama EMAS EDY berawal mula dari panggilan para pelanggan kepada pemilik konveksi yaitu “Mas Edy”. Konveksi ini didirikan Ketika masa muda pak Edy banyak kalangan muda masa itu yang tertarik pada bisnis menjahit (Konveksi) hingga saat ini.

Dalam meraih kesuksesannya saat ini konveksi EMAS EDY yang dicapai beliau tidak lepas dari sesuatu yang sulit atau kendala yang sangat banyak, mulai dari persaingan harga, persaingan pasar, pesaing yang main kotor, bahan baku

⁶ Anam. K, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Rental Mobil Mitra Transport)*, 2021, Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi, Vol.1, No.1, Hal:1-5

⁷ <http://infoseputartulungagung.blogspot.com/2017/10/tulungagung-kota-industry> diakses tgl pada 31 agustus 2023

⁸ Berdsarkan surat izin berdiri usaha konveksi Eman Edy

yang terlalu sering naik turun, dan lain-lain. Selanjutnya untuk mengimbangi atau mengatasi masalah dan kendala tersebut konveksi Emas Edy selalu memberikan pelayanan yang sangat baik, memberikan harga yang terjangkau, dan mempertahankan kualitas produk seperti tidak hanya memikirkan penampilan produk tetapi juga dengan keawetan dan kenyamanan produk.

Dalam proses produksi Konveksi EMAS EDY tidak memiliki jadwal operasi dikarenakan produksi berada di rumah usaha sehingga produksi dapat dilakukan secara 24 jam baik pagi, siang ataupun malam jika ada waktu luang pemilik konveksi bisa memproduksi dalam jumlah yang banyak. Konveksi EMAS EDY awalnya hanya memiliki 5 karyawan saja, semakin hari semakin lama bertambah sebanyak 20 orang, namun karena keterbatasan tempat 8 dari karyawannya menjahit di rumah masing-masing. Tetapi sekarang karyawan konveksi menurun menjadi 8 orang dikarenakan usia dan perkembangan teknologi.

Dalam lingkup pemasaran usaha Konveksi Emas Edy memasarkan sampai keluar kota yaitu kabupaten Kediri dan Blitar. Selanjutnya untuk lokasi pemasaran berada di kabupaten Kediri yaitu Pasar Mojo dan Jati Malang. Sedangkan untuk blitar yaitu di Pasar Kanigoro, Pasar Cangkring, dan Pasar Lodoyo Konveksi Emas Edy ini melayani jahit seragam TK. Konveksi Emas Edy memiliki ciri khas tersendiri yaitu jahitan yang rapi dan mempertahankan budaya lama yang terkenal awet tidak seperti zaman sekarang yang terdapat pengerjaan yang asal-asalan.⁹

⁹ Buku catatan pemilik konveksi emas edy

Berikut adalah perbandingan harga produk Konveksi Emas Edy dengan konveksi yang lainya :

TABEL 1.1
Perbandingan harga produk Konveksi Emas Edy dengan konveksi lainnya.

NO	Nama Barang	Emas Edy	NOER	Filoria
1	Seragam 1 set TK Putra	65.000-71.000	63.000 – 70.000	63.000 – 75.000
2	Seragam 1 set TK Putri	73.000 -79.000	75.000 – 80.000	75.000 – 85.000
3	Seragam 1 set TK Putra lengan Panjang	76.000 -79.000	75.000 – 80.000	76.000 - 90.000
4	Seragam 1 set TK putri lengan pendek	86.000 - 89.000	80.000 – 83.000	80.000- 90.000

Sumber : Data harga Produk Konveksi Emas Edy, Noer, dan Filoria yang diolah peneliti

Dalam harga Konveksi Emas Edy memiliki beberapa perbandingan dari bisnis konveksi lainya seperti Konveksi NOER dan Konveksi Filoria Fashion. Konveksi NOER terletak di Jln. Basuki Rahmat Tulungagung Sedangkan Filoria Fashion terletak di l. Basuki Rahmat No.38, Brubuh, Kalipang, Kec. Sutojayan, Kabupaten Blitar. Dua konveksi tersebut juga memproduksi produk yang hampir sama dengan Konveksi Emas Edy. Berdasarkan perbandingan harga diatas, harga produk dari Konveksi Emas bisa dikatakan cukup tinggi hal tersebut dapat berpengaruh pada kepuasan pelanggan Konveksi Emas Edy, tetapi dengan permasalahan tersebut konveksi Emas Edy memiliki keunikan yaitu menerapkan prinsip yaitu dengan kreatifitas, kedisiplinan kejujuran dan mempertahankan budaya lama yang menghasilkan produk yang terbaik.

Dalam segi pelayanan terkadang lambat tetapi Konveksi Emas Edy tetap memberikan pelayanan yang sopan bahkan sampai tidak segan memberikan

produk yang sudah jadi ke pelanggan dengan pembayaran uang muka atau down payment (DP) ataupun bon (Hutang). Kelebihan dari konveksi Emas Edy yaitu memberikan harga produk yang cukup terjangkau dan selalu mengutamakan pelanggannya sehingga tercapailah kepuasan pada setiap pelanggannya.

Di era sekarang tidak banyak orang yang memerhatikan kualitas sebab yang mereka beranggapan bahwa kualitas semua sama namun kenyataannya tidak semua. Jika kualitas suatu produk memiliki kualitas yang bagus maka produk tersebut juga akan awet atau tahan lama dibandingkan dengan kualitas produk yang biasa. Di Konveksi Emas Edy memiliki kualitas yang bagus yang banyak dimianti oleh pelanggan tetapi dibalik itu Konveksi Emas Edy menerapkan harga produk yang cukup tinggi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis mengangkat persoalan penelitian ini dengan judul “ **Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Konveksi Emas Edy** ”

B. Identifikasi Masalah

Penelitian ini membahas identifikasi cangkupan yang berpotensi muncul dalam penelitian, sehingga alur pembahasannya dapat diarahkan dengan lebih mudah dan disesuaikan dengan tujuan penelitiannya, yakni untuk mengetahui

1. pengaruh harga
2. kualitas pelayanan
3. kualitas produk
4. kepuasan pelanggan

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, peneliti membahas beberapa permasalahan diantaranya:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di konveksi emas edy?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di konveksi emas edy?
3. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di konveksi emas edy?
4. Apakah harga, kualitas pelayanan, dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di konveksi emas edy?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini diantaranya :

1. Untuk menguji apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di konveksi emas edy
2. Untuk menguji apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di konveksi emas edy
3. Untuk menguji apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di konveksi emas edy
4. Untuk menguji apakah harga, kualitas pelayanan, dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di konveksi emas edy

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini sangat diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan dapat digunakan untuk bahan masukan untuk peneliti lainnya dalam bidang pemasaran, terutama dalam hal pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, khususnya dalam bidang usaha jasa konveksi.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Usaha Dagang

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan usaha dagang mengenai berbagai hal yang perlu untuk diperhatikan dalam berbagai upaya menentukan harga, meningkatkan pelayanan, dan meningkatkan kualitas produk untuk meningkatkan kepuasan konsumen, sehingga dapat menentukan dan melaksanakan dari setiap upaya untuk memiliki bahan pertimbangan yang sangat mencukupi, serta mampu memberikan hasil yang maksimal.

b. Bagi Akademik

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan atau referensi dalam perkembangan keilmuan, khususnya dalam bidang manajemen bisnis. Dan dapat digunakan sebagai salahsatu kelengkapan dalam persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini sangat diharapkan bisa menjadi sumber informasi atau fasilitas pengembangan ilmu pengetahuan dari berbagai pihak yang hendak melakukan penelitian, terutama pada jalur manajemen bisnis

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

a. Ruang lingkup materi

Dalam pembahasan penelitian ini mengarah pada beberapa indikator yaitu pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan kualitas produk untuk mengetahui seberapa berpengaruh pada kepuasan pelanggan pada konveksi Emas Edy

b. Ruang Lingkup Subjek

Dalam penelitian ini subjek adalah pihak-pihak yang dijadikan sampel dalam penelitian. Subjek penelitian membahas tentang daya minat subjek yang digunakan dalam penelitian. Subjek dalam penelitian ini adalah pelanggan dari konveksi Emas Edy

2. Keterbatasan Penelitian

a. Data yang digunakan dalam penelitian hanya menggunakan kuesioner yang disebar kepada pelanggan Konveksi Emas Edy dengan sampel 100

- b. Penelitian ini hanya terbatas pada variabel pengaruh harga (X1), Kualitas pelayanan (X2), Kualitas Produk (X3), dan kepuasan pelanggan (Y)

G. Penegasan Istilah

Agar terdapat persamaan persepsi dalam memaknai judul “Pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan konveksi Emas Edy” maka peneliti perlu menjelaskan definisi yang tercakup dalam judul tersebut, yakni sebagai berikut :

1. Definisi Konseptual

a) Harga

Harga adalah sejumlah nilai yang ditukarkan dengan manfaat memiliki atau menggunakan produk yang nilainya ditetapkan oleh pembeli dan penjual yang melalui tawar-menawar atau ditetapkan oleh penjual untuk satu harga yang sama terhadap semua pembeli

b) Kualitas Pelayanan

kualitas pelayanan adalah hasil penilaian pelanggan terhadap perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan dari layanan yang mereka terima dari penyedia layanan, baik penilaian secara sebagian atau secara keseluruhan.

c) Kualitas Produk

kualitas produk merupakan elemen yang terpenting dari sebuah pemasaran dengan upaya untuk memuaskan para konsumen atas

keinginan dan kebutuhannya yang terdiri dari bentuk, ciri-ciri produk, kesesuaian produk, serta desain produk.

d) Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standart kinerja lainnya) dan aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan dengan indikator kepuasan pelanggan.

2. Definisi Operasional

a. Harga

Harga adalah unsur penting dalam di konveksi Emas Edy, dengan penentuan harga yang tepat akan mendapatkan pemasukan bagi keberlangsungan konveksi Emas Edy, Ada 4 indikator dalam menentukan harga yaitu :

- Keterjangkauan harga produk
- Kesesuaian harga dengan kualitas produk
- Daya saing harga
- Kesesuaian harga dengan manfaat

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan budaya yang dijaga dari konveksi Emas Edy yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya indikatornya adalah dengan melayani pelanggan dengan sepenuh hati, sopan santun, sabar dan friendly sebagai

usaha mewujudkan kenyamanan bagi pelanggan agar pelanggan merasa mendapat nilai yang lebih dari yang diharapkan.

c. Kualitas produk

Kualitas produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli. Konveksi Emas Edy memproduksi produknya dengan sangat teliti, mulai dari jahitan yang rapi, jahitan yang kuat, bahan dasar yang berkualitas, dan uji daya tahan produk dalam segi keawetan jangka menengah

d. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah salah satu hal yang diutamakan oleh konveksi emas edy. Dengan memberikan harga yang sesuai, memberikan pelayanan yang terbaik dan memproduksi produk yang terbaik.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam sistematika pembahasan memberikan gambaran mengenai skripsi penelitian ini, maka susunan sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang gambaran umum untuk memberikan wawasan tentang arah penelitian. Terdapat latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah dan sistematika skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi tentang berisi mengenai kerangka teori yang membahas terkait variabel dan sub variabel penelitian yang digunakan, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi tentang menjelaskan langkah-langkah yang diambil oleh peneliti untuk mengumpulkan data untuk diolah dan dianalisis secara ilmiah. Terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel, sumber data, variabel data dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Berisi tentang menguraikan tentang paparan data yang disajikan dengan topik sesuai dalam pertanyaan-pertanyaan dalam rumusan masalah dan hasil analisis data.

BAB V PEMBAHASAN

Pada bab ini memuat keterkaitan pola-pola, kategori-kategori dan dimensi-dimensi, posisi temuan atau teori yang ditemukan terhadap teori-teori sebelumnya, serta interpretasi dan penjelasan dari temuan teori yang diungkap dari lapangan.

BAB VI PENUTUP

Berisi kesimpulan berdasarkan analisis data yang dilakukan oleh peneliti, keterbatasan peneliti dan saran dari hasil penelitian yang ditujukan kepada pihak-pihak tertentu.