

# **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 hasil 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 (Mananeke & Walukow, 2014) Harga adalah sejumlah nilai yang ditukarkan oleh konsumen untuk sejumlah manfaat dengan memiliki atau menggunakan suatu barang atau jasa. Pemberian harga yang terlalu mahal

yang tidak sesuai dengan manfaat yang diterima akan membuat konsumen berfikir ulang untuk menggunakan atau memakai produk atau jasa yang ditawarkan tersebut. Terkadang konsumen ada yang beranggapan bahwa dengan harga yang tinggi belum tentu menjadikan 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 (Gunadi & Tanoto, 2018)

Selain harga, Kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh seorang produsen ke konsumen. Menurut (Maramis et al., 2018) Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Konsumen 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 konsumen dapat menimbulkan ketidakpuasan konsumen dalam menggunakan jasa. Pemberian kualitas pelayanan yang baik akan berdampak kepada kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Mongkaren, 2013). 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 & Tanoto, 2018)

Usaha jasa jahit “Nurul Abadi Tailor” adalah usaha yang menawarkan jasa untuk menjahitkan pakaian yang terletak di Desa Kletek, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo. Permasalahan yang sering muncul dalam usaha jasa jahit “Nurul Abadi Tailor” pada saat omzet atau pendapatannya menurun yaitu karena kepuasan konsumen yang diharapkan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen. Konsumen mempunyai persepsi yang berbeda-beda terhadap harga yang ditawarkan oleh usaha jasa jahit “Nurul Abadi Tailor”. Selain itu ketidak tepatan waktu dalam penyelesaian jahitan serta kualitas jahitan yang diberikan menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih jasa jahit. Pemberian kualitas pelayanan yang kurang baik yang tidak dapat menimbulkan kepuasan kepada konsumen menyebabkan konsumen berpaling dalam menggunakan jasa jahit “Nurul abadi Tailor”.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dalam penelitian ini penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul: “ **Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen**”

## **Pada Pengguna Jasa Jahit “ Nurul Abadi Tailor” di Sidoarjo”.**

### **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 konsumen pada pengguna jasa jahit “Nurul Abadi Tailor” di Sidoarjo ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa jahit “Nurul Abadi Tailor” di Sidoarjo?
3. Apakah harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa jahit “Nurul Abadi Tailor” di Sidoarjo?

### **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 konsumen pada pengguna jasa jahit “Nurul Abadi Tailor” di Sidoarjo.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa jahit “Nurul Abadi Tailor” di Sidoarjo.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

pada pengguna jasa jahit “Nurul Abadi Tailor” di Sidoarjo.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memperdalam pengetahuan di bidang pemasaran dan dapat di jadikan sebagai dasar untuk penelitian selanjutnya dengan menambah teori-teori baru untuk penelitian sejenis.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi pemilik usaha**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi atau masukan kepada pemilik usaha khususnya usaha yang bergerak pada bidang jasa seperti usaha jahit “Nurul Abadi Tailor” untuk lebih berfokus dalam hal harga dan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan permintaan agar dapat memberikan kepuasan yang optimal kepada konsumen.

###### **b. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan di perpustakaan serta dapat memberikan referensi untuk menambah pengetahuan dan wawasan di bidang pemasaran khususnya mengenai harga, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

c. **Bagi Peneliti**

Dengan melakukan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti dalam bidang pemasaran khususnya mengenai harga, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen serta sebagai bahan perbandingan antara teori yang diajarkan di bangku kuliah dengan praktek sesungguhnya. Selain itu juga sebagai syarat untuk menempuh Strata Satu (S1) pada fakultas ekonomi di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.