

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Industri fashion busana muslim di kalangan perempuan Indonesia saat ini berkembang dengan sangat pesat. Terutama bagi kaum remaja dan dewasa yang paling banyak diminati. Hal ini berdampak pada beberapa produsen busana muslim, baik yang bersekala besar maupun produksi rumahan. Mereka selalu menginovasi produknya dengan berbagai mode baru agar mampu mempeluas pangsa pasar, serta meningkatkan minat konsumen.

The State Global Islamic Economy Report memaparkan sepanjang tahun 2019-2020, konsumsi fesyen muslim dunia mencapai USD283 miliar. Angka tersebut diproyeksi terus meningkat hingga 6 persen pada tahun 2024, sehingga konsumsi fesyen muslim dunia bakal menembus USD 402 miliar. konsumsi fesyen muslim di Indonesia berada di angka USD20 miliar dengan laju pertumbuhan 18,2% per tahunnya. Industri fesyen muslim juga memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian nasional. Hal ini tercermin dari kinerja ekspor industri pakaian jadi sepanjang tahun 2019 mencapai USD8,3 miliar dan pada periode Januari-Februari tahun 2020, ekspor industri pakaian jadi menembus USD1,38 miliar. Industri pakaian jadi juga memiliki peran besar pada kontribusinya terhadap PDB nasional di tahun 2019, yaitu sebesar 5,4 persen yang mengalami pertumbuhan sebesar 19,5%. Menteri Perindustrian (Agus Gumiwang Kartasasmita 2019)

Pasar yang semakin dinamis mengharuskan para pelaku bisnis untuk secara terus menerus berinovasi dalam mempertahankan pelangganya. Melihat kondisi persaingan yang semakin ketat, pemasar harus mampu memenuhi apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumennya, sehingga bisa memberikan nilai yang lebih baik dari pada pesaingnya. Pemasar perlu meningkatkan daya saing mulai dari memperbanyak model pakaian, kebijakan harga dan menciptakan suasana toko yang nyaman untuk kepuasan konsumen karena faktor tersebut akan menjadi pertimbangan konsumen untuk datang kembali melakukan pembelian ulang

Toko Butik Syaf merupakan jenis usaha yang bergerak dalam bidang penjualan pakaian (fashion) busana muslim, butik syaf menyediakan busana muslim wanita dewasa, mulai dari gamis, mukenah dan hijab, dengan beragam model yang mengikuti *trend*. Butik syaf memiliki toko yang terletak di jl. Kemayoran gempol kebon kosong, kecamatan kemayoran, jakarta pusat.

Dalam kegiatan berwirausaha baik dalam bentuk jasa ataupun produk seorang konsumen ingin mendapatkan pelayanan yang baik sebelum mereka melakukan pembelian. Pelayanan dapat mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian produk yang ditawarkan, kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan bagi konsumen selain itu dapat menjadi daya tarik konsumen untuk dapat melakukan pembelian produk secara berulang-ulang. Kotler & Keller (2016:440) kualitas pelayanan merupakan model yang menggambarkan kondisi konsumen dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut kemulut dan iklan, dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan.

Kualitas produk juga menjadi hal yang penting bagi pelaku bisnis dalam menciptakan suatu produk, produk yang berkualitas menjadi kriteria utama bagi konsumen dalam pemilihan produk yang di tawarkan, perusahaan harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk agar dapat memenuhi keinginan konsumen. Dengan produk yang berkualitas pelaku bisnis dapat bersaing dan menguasai pangsa pasar. Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan.

Ketika pelayanan dan produk telah ditetapkan secara baik tentunya konsumen akan memperhatikan Harga, harga merupakan salah satu faktor penting dalam melakukan penjualan. Harga merupakan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pembelian, pelanggan akan membandingkan harga yang ditawarkan sesuai tidak dengan kualitas produk yang ditawarkan, harga yang di tetapkan harus memiliki perbandingan harga yang lebih terjangkau dengan kualitas yang sama dengan pesaing agar konsumen tidak beralih. Menurut Kotler & Keller (2016:67), Harga adalah satu elemen bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, elemen lain menghasilkan biaya. sejumlah uang yang dibebankan atas

suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.

Kepuasan pelanggan adalah konsep yang paling menentukan dalam pemasaran dan riset konsumen. Konsumen yang merasa puas dengan produk dan jasa, kemungkinan besar akan terus membelinya dan memberi tahu kepada orang lain perihal pengalaman-pengalaman menyenangkan yang dirasakan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya Tjiptono (2015:17)

Semakin terpenuhi harapan-harapan konsumen tentu konsumen akan puas, sebagai pelaku bisnis harus memiliki strategi-strategi dalam memasarkan produknya, agar dapat mempertahankan pelanggan, jika pelanggan puas, maka ia akan melakukan pembelian secara berulang-ulang. Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, pemilik toko harus dapat menjual barang dan jasa dengan kualitas yang baik dengan harga yang layak sesuai dengan apa yang di dapatkan.

Untuk mengevaluasi Butik Syaf secara periodik dilakukan survei singkat dengan melakukan wawancara random kepada pelanggan Butik Syaf. Pengamatan awal yang dilakukan oleh Butik Syaf terdapat indikasi konsumen yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan, beberapa pelanggan merasa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan mereka. Hal ini dikhawatirkan dapat berdampak terhadap kepuasan pelanggan.

Memperhatikan hal-hal diatas penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian mengenai “Pengaruh kualitas pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Butik Syaf”

## **1.2. Perumuan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan Butik Syaf?
2. Apakah Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Butik Syaf?
3. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan di Butik Syaf?

4. Apakah kualitas pelayanan, Kualitas produk dan harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Butik Syaf?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian diatas adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Butik Syaf?
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Butik Syaf?
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di Butik Syaf?
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Butik Syaf?

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang telah ditetapkan, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Ilmu Pengetahuan  
Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.
2. Bagi Pelaku Usaha  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pengembangan bagi Butik Syaf sebagai pedoman untuk merumuskan strategi pemasaran dengan langkah-langkah yang tepat yang berkaitan dengan, kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan Butik Syaf.