

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan dalam usaha bisnis mengalami kemajuan sangat pesat terutama perkembangan dalam dunia fashion. Pada saat ini banyak 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 di jahitkan.

Melihat keadaan pasar pada saat sekarang ini mengandalkan kualitas dari hasil jasa yang di berikan 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.

Kualitas Pelayanan Juga dapat Mempengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli suatu prodak atau jasa yang di tawarkan oleh seorang

produsen ke Konsumen. Menurut Arianto (2018 : 83) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Dimana kualitas pelayanan pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Konsumen akan merasa kecewa jika kualitas pelayanan yang di berikan tidak sesuai dengan harapannya. Dan sebaliknya pemberian kualitas pelayanan yang baik akan berdampak positif kepada kepuasan konsumen. 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 ata jasa membuat konsumen merasa kecewa.

Usaha jasa jahit “ Mustami Rezki *Tailor Shop*” adalah usaha yang menawarkan jasa untuk menjahitkan pakaian yang terletak di Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Mustamir Rezki *Tailor Shop* merupakan salah satu penjahit tailor yang menawarkan jasa jahit sesuai dengan permintaan konsumen yang di kenal cukup baik dan bagus pada hasil karyanya dan pelayanan yang baik serta harga yang mudah di jangkau di bandingkan dengan penjahit yang lainnya. Pemilik usaha ini bernama Mustami Rasyid Rida. Usaha ini berdiri sejak tahun 2016 sampai sekarang. Di mana jasa jahit disini menerima pembuatan baju pesta wanita, jilbab, kemeja pria, seragam kantor atau guru, seragam sekolah, rok, celana, dan yang lainnya, sehingga tempat ini

banyak di kenal orang dan tempatnya pun mudah di temukan, karena berada di pinggir jalan raya, selain menerima jasa jahit disini juga menjual perlengkapan bahan- bahan untuk menjahit seperti, Benang- benang, berbagai macam resleting, mutiara, pernik- pernik manik, berbagai macam model kancing, beberapa kain, *visilene* (pengeras/ pelapis kain) dan lainnya.

Berikut data konsumen yang melakukan permak dan pembuatan pakaian dalam 3 bulan terakhir.

**Table 1.1 Data Pembuatan Pakaian dan Permak Pakaian “Mustami Rezki Tailor Shop”, Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara**

No	Bulan	Tahun	Banyaknya Pelayanan		Jumlah
			Membuat Pakaian	Permak Pakaian	
1	Febuari	2024	20 pcs	30 pcs	50 pcs
2	Maret	2024	45 pcs	50 pcs	95 pcs
3	April	2024	50 pcs	55 pcs	105 pcs
Total					250 pcs

Sumber : Data penelitian diolah,2024

Berdasarkan data di atas, pengguna jasa jahit pada toko Mustami Rezki Tailor Shop berjumlah secara keseluruhan sebanyak 250 pelanggan tetap. Berdasarkan informasi yang di dapat pelanggan tidak hanya sekali

melakukan pembuatan pakaian di toko tersebut akan tetapi ada beberapa pelanggan yang masi merasa kurang puas terhadap pelayanan disana karena beberapa konsumen merasa beberapa karyawan disana kurang ramah terhadap konsumen , sehingga hal tersebut menjadi permasalahan pada penelitian ini.

Selain itu, Alasan yang mendasari penulis melakukan penelitian pada tailor ini adalah karena banyak tailor yang menerima jasa jahit pakaian atau busana dengan model yang sederhana hingga model yang rumit dan bervariasi namun kurang sesuai dengan kualitas, sehingga kurang memuaskan konsumen Mustami Rezki *Tailor Shop*. berdasarkan hasil informasi pelayanan yang di dapatkan dari konsumen peneliti yaitu bahwa masi ada beberapa konsumen yang kurang merasa puas terhadap pelayanan di sana salah satunya yaitu dimana hasil jahitan yang masi kurang rapi serta pelayanan yang di berikan masi kurang memadai dari segi ketepatan maupun kecepatan dalam pelayanan.

Setelah melakukan observasi di atas ada beberapa hal yang belum di ketahui pasti dalam seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan ini terhadap kepuasan para konsumen pada kualitas produk dan jasa yang diberikan *tailor* tersebut. Sehingga penulis mengambil penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada “ Mustami Rezki *Tailor Shop* “ Di Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara.”**

## 1.2 Batasan Masalah

Peneliti menetapkan batasan masalah atas beberapa hal dalam penelitian tersebut di antaranya berdasarkan teori dan faktor berfokus pada teori dari Tjiptono dan indikator berfokus pada teori Tjiptono dan Chandra (2012: 78).

## 1.3 Rumusan Masalah

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

Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh dan Signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pada “Mustami Rezki *Tailor Shop*” Di Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara ?

## 1.4 .Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Pengaruh dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada “ Mustami Rezki *Tailor Shop*” di Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara ?

### 1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat di artkan dari penelitian ini adalah sebgaia berikut:

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat di gunakan untuk memperdalam pengetahuan di bidang pemasaran dan dapat

di jadikan sebagai dasar untuk penelitian selanjutnya dengan menambah teori- teori baru untuk penelitian tentang kualitas pelayanan.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Pemilik usaha

Penelitian ini dapat di gunakan sebagai *reverens* atau masukan kepada pemilik usaha khususnya usaha yang bergerak pada bidang jasa seperti usaha jahit “ Mustami Rezki *Tailor Shop* ” untuk lebih fokus dalam hal kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan permintaan agar dapat memberikan kepuasan yang optimal kepada konsumen.