

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan dunia bisnis semakin ketat di era globalisasi saat ini. Berkembangnya perekonomian mengakibatkan semakin beragamnya produk jenis yang ditawarkan. Kemajuan teknologi yang disertai dengan adanya inovasi dan kemajuan informasi mengakibatkan persaingan yang semakin ketat dalam memperebutkan pangsa pasar dengan menawarkan macam-macam produk atau jasa, khususnya suatu usaha yang sejenis dengan produk atau jasa yang ditawarkan oleh masing-masing perusahaan pada dasarnya sama. Perusahaan-perusahaan dituntut harus mampu mengimbangi persaingan tersebut untuk bertahan dipasar yang semakin kompetitif.

Dengan berkembangnya dunia usaha yang mengalami pertumbuhan (*growth*) menjadi usaha lebih besar. Sehubungan dengan hal tersebut, maka kegiatan-kegiatan yang ada di usaha juga bertambah banyak, begitu juga volume kegiatan yang dilaksanakan. Jika dalam usaha kecil jenis kegiatan yang dilakukan terbatas sehingga akan mudah untuk direncanakan dan diawasi, setelah usaha mulai berkembang dan semakin besar, volume kegiatan meningkat dan semakin sulit.

Kemajuan teknologi yang sedemikian pesat, hal ini telah banyak memberikan perubahan pola hidup manusia. Perubahan terjadi pada kehidupan sehari-hari maupun aktivitas kegiatan usaha. Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan manusia juga semakin bervariasi. Salah satu diantaranya adalah dalam jenis jasa bidang fotografi. Fotografi dulu masih dianggap suatu hal yang

mahal oleh masyarakat. Hanya kalangan tertentu saja yang dapat menikmati hal-hal yang berhubungan dengan fotografi, baik itu alat fotografi maupun outputnya sebagai media dokumentasi. Namun hal tersebut berubah seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi. Alat-alat fotografi serta perlengkapan pendukungnya menjadi semakin mudah didapatkan karena selain tempat memperolehnya sudah banyak yang ada, harganya pun dapat dikatakan relatif murah bagi masyarakat yang ingin menikmatinya.

Proses pembelian dimulai ketika pembeli mengenali masalah atau kebutuhan. Ketertarikan konsumen untuk menggunakan jasa fotografi dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal seperti tingginya minat konsumen menggunakan jasa tersebut dan daya beli yang baik. Factor eksternal yaitu seperti ide kreatif yang dimiliki oleh studio foto yang berpengaruh pada pelayanan yang diberikan perusahaan dan juga produk yang menjadi daya tarik konsumen yang pada akhirnya akan mempengaruhi keputusan pembelian.

Aspek yang perlu diperhatikan kualitas produk. Kualitas produk adalah karakter yang dimiliki sebuah produk yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu studio foto harus berusaha memfokuskan pada kualitas produk dan membandingkannya dengan produk yang ditawarkan oleh studio foto pesaing.

Dengan kualitas pelayanan yang baik, kualitas produk yang menampilkan fungsinya, serta harga yang sesuai dengan kualitasnya, maka konsumen akan merasa puas, kepuasan konsumen merupakan salah satu tujuan dari perusahaan. Jika konsumen merasa puas maka konsumen akan mengkonsumsi kembali jasa tersebut. Tujuan utama pemasar adalah melayani, memuaskan kebutuhan dan

keinginan konsumen. Oleh karena itu, pemasar perlu memahami bagaimana perilaku konsumen dalam memuaskan kebutuhan dan keinginannya.

Arina photo ini berdiri pada tahun 2011 sampai dengan sekarang, pada awalnya Arina photo cuma melakukan kegiatan photo di rumah saja dan untuk masyarakat sekitar, namun seiring berjalannya waktu banyak masyarakat luar desa yang mengetahui bahwa di desa Binju telah ada tempat studio percetakan photo yang berjalan sampai dengan saat ini. Adapun cara pemasaran atau promosi percetakan Arina studio photo dengan spanduk yang di pajang di halaman rumah, dan dengan menggunakan sosial media.

Adapun masalah yang ada di percetakan studio foto diantaranya harga yang lebih mahal, lahan parkir yang kurang luas sehingga kendaraan konsumen biasanya diparkirkan di pinggiran jalan raya. Arina photo lebih mengutamakan kualitas produk seperti kamera, kertas dan tinta printer sehingga hasil photo warnanya akan sangat jelas, bersih dan juga hasil photo akan lebih tahan lama . Arina photo telah mampu memberikan kualitas produk, dan kepuasan konsumen dalam upaya menarik perhatian pasar. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Percetakan Studio Foto “Arina Photo” di Desa Binju Kecamatan Halong.**

1.2 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dipersoalkan maka perlu adanya pembatasan masalah yang diteliti, maka penulis membatasi masalah penelitian ini pada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada usaha percetakan studio foto.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan sebelumnya, terdapat beberapa yang menjadi pokok perhatian, adapun permasalahan yang timbul adalah:

Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dan kepuasan konsumen pada usaha percetakan studio foto “Arina Photo” di desa Binju Kecamatan Halong ?

1.4 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka Tujuan Penelitian ini yaitu :

Mengetahui Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dan kepuasan konsumen pada usaha percetakan studio foto “Arina Photo” di desa Binju Kecamatan Halong ?

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Sebagai sumbangan pemikiran dalam khazanah ilmu pengetahuan sekaligus dapat menambah literatur KTI tentang administrasi bisnis di perpustakaan Stia Amuntai.
2. Sebagai salah satu informasi bagi pihak yang terkait dalam jasa photography.
3. Sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Administrasi Bisnis Pada sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bisnis (STIA) Amuntai.