

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab pendahuluan yang berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, asumsi – asumsi dan sistematika penulisan

1.1 Latar Belakang

Pada abad sekarang ini, perkembangan dalam dunia bisnis meningkat demi menarik minat konsumen dalam pembelian suatu produk. Hal tersebut menuntut konsumen bersikap pintar dalam memutuskan pembelian suatu produk yang diinginkan. Menurut Yulianti (2016).Kepuasan Konsumen dalam pembelian suatu produk memiliki banyak hal yang harus diperhatikan, Oleh karena itu hal tersebut akan menjadi pertimbangan produsen dalam melakukan strategi pemasaran yang berguna untuk membuat konsumen merasa puas terhadap produk yang akan ditawarkan. Meningkatnya permintaan konsumen terhadap suatu produk, membuat produsen berusaha untuk memenuhi kebutuhan yang konsumen inginkan. Selain memenuhi kebutuhan yang diinginkan, konsumen juga mempertimbangkan hal lain saat memutuskan dalam membeli suatu produk seperti: kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, tempat dan lainnya.

Menurut Nurhadi (2018), Pengambilan keputusan konsumen terhadap pembelian suatu produk didasari oleh kebutuhan dari konsumen. Setelah konsumen mengetahui kebutuhannya, konsumen akan mencari tahu mengenai informasi produk yang diinginkan dengan mengetahui pengalaman orang lain dalam pembelian produk tersebut. Jika konsumen merasa sesuai dengan apa yang diharapkan, konsumen akan memikirkan hal apa saja yang menjadi keputusan untuk membeli produk tersebut seperti jenis produk, desain produk, kualitas produk apakah bisa digunakan dalam jangka waktu panjang dan lainlain.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan bagian dari pengalaman pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya, pelanggan memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai tertentu. Apabila sebuah perusahaan memberikan produk

atau jasanya yang berkualitas baik, maka diharapkan mampu memenuhi harapan pelanggan dan akhirnya mampu memberikan nilai yang maksimal serta menciptakan kepuasan bagi pelanggan dibanding kompetitor-kompetitor yang ada.

Kualitas pelayanan, Kepercayaan dan lokasi menjadi hal yang penting bagi konsumen untuk pertimbangan dalam keputusan dan kepuasan pembelian suatu produk. Pelayanan akan terbentuk dikarenakan adanya sebuah proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan pada pihak yang dilayaninya. Ketika konsumen membeli dan memakai produk maka mereka akan melakukan penilaian secara keseluruhan diantaranya pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Jika pelayanan tersebut mampu memberi kepuasan dan kesan kepada konsumen, maka kemungkinan akan terjadinya pembelian ulang. Kepercayaan merupakan rasa yakin dalam membeli suatu produk di tempat tersebut dan lokasi merupakan tempat untuk melaksanakan suatu usaha yang telah dipersiapkan dengan matang (Ardhana.2015).

Persaingan penjualan batik di Kabupaten Bangkalan semakin meningkat. Persaingan tersebut membuat produsen mencari tahu keinginan konsumen dalam memutuskan membeli suatu produk khususnya dalam pembelian produk batik. Batik sendiri merupakan karya seni yang memiliki nilai jual yang tinggi, namun tidak semua orang mengerti nilai-nilai yang ada pada batik tersebut. Selain bagaimana ciri khas suatu batik yang ditawarkan tentu membutuhkan prantara untuk menyampaikan nilai-nilai yang ada pada suatu batik kepada konsumen tersebut. Toko Batik Tresna Art merupakan salah satu usaha batik yang cukup terkenal di kabupaten Bangkalan. Dimana di tempat tersebut kita bisa menjumpai berbagai jenis batik dari kabupaten lainnya di pulau madura seperti batik khas Kabupaten Bangkalan, Kabupaten Sampang, Kabupaten Pamekasan dan Kabupaten Sumenep.

Permasalahan ini tentunya sangat penting karena jika produsen tidak melakukan hal tersebut akan berdampak buruk terkait konsumen terhadap pembelian batik tersebut. Selain itu, segmentasi pasar akan terbatas jika keluhan dan keinginan konsumen tidak diketahui. Hal ini juga berdampak pada keuntungan

penjualan produk batik. Toko batik lainnya akan terus berlomba loma dalam mencari konsumen sebanyak mungkin untuk menjadikan konsumen yang setia dan percaya terhadap produk yang ditawarkan. Beberapa yang telah dilakukan oleh pihak produsen batik untuk meningkatkan konsumen yaitu peningkatan pelayanan, kepercayaan dan lain-lain.

Dari uraian diatas maka peneliti berpendapat layak untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas pelayanan, Kepercayaan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Batik Tresna Art”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang diperoleh rumusan masalah yaitu pengaruh pelayanan dan kualitas

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen dalam pembelian batik?
2. Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian batik?
3. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian batik?

1.3 Tujuan penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian batik di Toko Batik Tresna Art.
2. Menganalisa pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian batik di Toko Batik Tresna Art.
3. Menganalisa pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian batik di Toko Batik Tresna Art.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan dari penelitian, berikut merupakan manfaat yang dapat diambil khususnya bagi pihak terkait:

1. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan oleh peneliti untuk menerapkan teori yang didapatkan selama proses kuliah serta menambah wawasan peneliti.

2. Manfaat Umum

Dapat menjadika pengaplikasian teori yang didapatkan dengan penelitian secara langsung mengenai tingkat kepuasan konsumen.

3. Manfaat Khusus

Penelitian ini dapat memberi masukan kepada produsen mengenai tingkat kepuasan konsumen.

1.5 Batasan Penelitian

Berdasarkan lingkup permasalahan pada penelitian kali ini, adapun batasan masalah yang ditentukan yaitu:

1. Penelitian dilakukan pada pelanggan batik dengan objek utama pelanggan batik di Toko Batik Tresna Art.

1.6 Asumsi - Asumsi

Populasi yang digunakan adalah data pelanggan yang berkunjung ke toko Tresna Art selama satu bulan terakhir.

1.7 Sistematika Penulisan

Laporan skripsi ini disajikan dengan menggunakan sistematika penulisan yang terstruktur guna untuk mempermudah pembaca dalam memahami keseluruhan bagian dari laporan skripsi yang telah disusun oleh penulis. Berikut ini merupakan sistematika penulisan yang digunakan sebagai acuan penulis:

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan bab pertama atau pengantar yang berisikan suatu uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematia penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Pustaka merupakan bab kedua yang berisikan uraian mengenai informasi pendukung dalam analisis data dan metode penelitian yang digunakan yang bersumber dari penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan bab ketiga yang berisikan uraian mengenai kerangka penelitian, metode yang digunakan saat penelitian baik dalam tahap pengumpulan data maupun analisis data beserta alur penelitian yang dilakukan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan merupakan bab keempat yang berisikan uraian mengenai hasil pengolahan data serta interpretasi dari hasil pengolahan data yang disusun sebagai hasil dari suatu penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dan saran merupakan bab kelima dan sebagai bab penutup yang berisikan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian tersebut serta berisikan saran yang direkomendasikan oleh peneliti.