

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital persaingan bisnis tidak dapat dihindari, membuat berbagai perusahaan berlomba-lomba untuk mencari dan mempertahankan pangsa pasarnya. Dalam hal ini salah satu sektor yang masuk dalam usaha fashion adalah usaha sablon. Sablon adalah teknik cetak yang menggunakan layar sebagai media untuk mencetak desain pada berbagai permukaan seperti kain, kertas dan lainnya. Di Indonesia, sablon menjadi peranan penting dalam industri fashion, promosi dan berbagai kebutuhan cetak lainnya. Permintaan yang tinggi terhadap produk sablon menuntut para pelaku usaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan menawarkan harga yang kompetitif demi mencapai kepuasan pelanggan yang optimal.

Kualitas layanan merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. kualitas layanan dalam industri sablon meliputi berbagai aspek seperti responsivitas terhadap permintaan pelanggan dan ketepatan waktu pengerjaan. Pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga membangun loyalitas dan meningkatkan citra perusahaan. Menurut (Armaniah et al., 2019) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah suatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan. (Nurhikmah et al., 2022) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan dalam hal ini perusahaan bisa dikatakan baik jika bisa menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan atau harapan

konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Jayanti et al., 2022) bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Sementara itu, penetapan harga juga merupakan salah satu faktor penting bagi konsumen untuk mengambil keputusan. Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena telah membeli atau menggunakan produk atau jasa tersebut (Kotler & Amstrong, 2018). Pada dasarnya harga adalah sejumlah nilai yang dibayarkan oleh pembeli suatu produk atau jasa kepada penjual atau penyedia jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pembeli. Sehingga harga menjadi bagian yang harus dipertimbangkan ketika konsumen memutuskan untuk membeli sesuatu. Harga juga mempunyai peran utama dalam menciptakan nilai pelanggan dan membangun hubungan dengan pelanggan (Abdurrahman, 2020). Oleh sebab itu dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh yang menyatakan bahwa harga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang disebabkan oleh kinerja atau hasil suatu produk yang dirasakan, dibandingkan dengan harapannya (Kotler & Amstrong, 2016). Kepuasan pelanggan merupakan korelasi antara kualitas layanan dan harga. (Indrasari, 2019) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan reaksi pribadi terhadap pertemuan yang berhubungan dengan barang atau layanan yang dibeli. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam menjalankan bisnis. Hal ini mencerminkan sejauh mana produk atau jasa yang ditawarkan memenuhi harapan

pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan harus meningkatkan kepuasan pelanggan agar tetap mampu bersaing di industri jasa.

Dalam industri sablon, kualitas layanan dan harga merupakan dua faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Milli Garmentindo merupakan salah satu usaha yang bergerak dibidang percetakan sablon yang terletak di kecamatan Kenjeran, Surabaya. Milli Garmentindo melayani berbagai jenis percetakan seperti kaos, topi dan lainnya. Di Milli Garmentindo terdapat berbagai masalah yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti lambatnya respon perusahaan dalam menanggapi konsumen contohnya ketika konsumen ingin bertemu untuk berkonsultasi tentang proses sablon tetapi pemilik sablon tidak ada di tempat. Disisi lainnya terdapat masalah pada penetapan harga, persaingan harga yang ketat diantara perusahaan sablon yang lain seringkali membuat perusahaan harus menekan harga yang berdampak pada layanan yang diberikan.

Berkaitan dengan masalah dan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SABLON DI MILLI GARMENTINDO SURABAYA”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas yang menjadi rumusan masalah dari penelitian ini adalah

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sablon di Milli gramentindo Surabaya
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sablon di Milli garmentindo Surabaya
3. Apakah kualitas layanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan sablon di Milli Garmentindo Surabaya

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sablon di Milli Garmentindo Surabaya
2. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sablon Milli Garmentindo Surabaya
3. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan sablon di Milli Garmentindo Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Peneliti dapat memberikan sumbangan pemikiran yang dapat digunakan para pengusaha di industri sablon untuk meningkatkan kualitas layanan dan harga agar meningkatkan kepuasan konsumen serta keberhasilan usaha mereka.

2. Bagi peneliti

Dengan penelitian ini peneliti dapat memperluas pengetahuan mengenai kualitas layanan, strategi harga dan psikologi konsumen.

3. Bagi akademis

Dapat digunakan sebagai referensi untuk melakukan penelitian yang serupa selanjutnya