

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan perusahaan sekarang menjadi sulit dikarenakan banyak persaingan. Inilah dampak globalisasi, serta dampak lingkungan, budaya dan teknologi sehingga membuat perubahan pola hidup dan perubahan situasi yang sesuai keinginan. Sebagai perubahan dan kemajuan - kemajuan, menjadi perlu untuk secara tidak langsung menyesuaikan kehidupan sehari-hari.

Situasi sekarang ini mempengaruhi kemajuan dunia bisnis yang kreatif dan inovatif. Dari salah satu perusahaan dengan pertumbuhan tercepat adalah bisnis sektor tekstil. Toko tekstil yang menjual berbagai macam kain dan pakaian seperti Kantor, Seragam, Pakaian Kerja, Acara Formal, dan Pesta.

Dalam perusahaan tekstil kepuasan konsumen selalu menjadi kebutuhan bagi perusahaan terutama dalam bidang tekstile dalam melakukan aktivitas. Sampai sekarang, banyak perusahaan tekstil yang semakin mengerti pentingnya tentang bisa atau tidaknya memuaskan dan memahami para konsumennya. *Alma (2013)* menjelaskan kepuasan konsumen bagaimana menunjukkan sikap kepada konsumen setelah memperoleh rating/nilai maka mendapatkan barang yang sesuai dan juga jasa. Perusahaan dipaksa untuk bersaing satu sama lain untuk memuaskan konsumen.

Kepuasan konsumen dengan produk atau jasa terus berubah. Tergantung pada keinginan dan kebutuhan konsumen, dan asumsi konsumen, dan terus mengubah kepuasan pelanggan tergantung pada keadaan internal dan eksternal yang relevan.

Kualitas barang atau produk merupakan isu sentral utama dalam pengiriman barang bagi perusahaan. Barang yang berkedudukan tertinggi adalah ukuran utama bagi konsumen dalam memilih item dari suatu perusahaan. Perusahaan dapat terus mengikuti dan bekerja pada sifat barangnya untuk mengatasi masalah pembeli. Item yang sangat baik memungkinkan untuk bersaing dengan para

pesaingnya dalam menangani bagiannya. Kualitas produk adalah suatu unsur terkandung dalam suatu barang dan mendatangkan nilai sesuai dengan tujuan produk tersebut. Kualitas produk mencakup tujuan yang berbeda bagi produsen dan konsumen.

Pelayanan berperan penting didalam suatu organisasi. Ketika sebuah bisnis menawarkan dukungan yang luar biasa, konsumen dapat meningkatkan kesetiaan mereka kepada produk dan layanan yang ditawarkan. Jika gagal dalam melayani konsumen dengan baik, konsumen dapat mengakhiri transaksi, karena mereka tidak tepenuhi pelayanan yang didapatkan, dan pelanggan secara otomatis mengeluh kepada konsumen akhir. Pelayanan erat kaitannya dengan loyalitas konsumen. Pelayanan mendorong konsumen untuk membangun area kekuatan yang serius untuk kemajuan.

Produksi tekstil adalah jenis industri skala besar yang menghasilkan kain setengah jadi atau jadi. Bahan baku utama tekstil adalah kapas alam, yang dijalin dan kemudian dibuat menjadi kain. Setiap bisnis perlu memiliki strategi dan taktik pemasaran untuk memajukan bisnis dan bersaing dengan bisnis lain. Memiliki strategi pemasaran membantu Anda menentukan target pasar dan segmen pasar perusahaan Anda. Gunakan strategi pemasaran untuk memajukan bisnis Anda, yaitu taktik pemasaran yang merupakan bauran pemasaran. Bauran pemasaran merupakan bagian penting dalam memulai suatu usaha, terdiri dari produk, promosi, lokasi dan harga. Keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh kemampuannya dalam menjual produknya, dan perusahaan senantiasa bersaing untuk mencapai tujuan penjualannya.

Mengingat landasan yang telah dikemukakan, maka menarik untuk disusun laporan yang berjudul “Analisis Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di PT. Cipta Busana Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Dilihat dari dasar permasalahannya, maka definisi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah pengaruh kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada PT. Cipta Busana?
2. Apakah pengaruh pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada PT. Cipta Busana?
3. Apakah pengaruh kualitas produk dan pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Cipta Busana?

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari masalah yang dibicarakan dan menghasilkan hasil yang bertentangan dengan definisi masalah yang baru – baru ini dibuat, peneliti menyelesaikan masalah ini tentang kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT. Cipta Busana yang beralamat di Jl. Kopi No. 12 Kelurahan Bongkaran Kecamatan Pabean Cantikan Kota Surabaya.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan konsumen PT. Cipta Busana.
2. Untuk menganalisis pengaruh layanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen PT. Cipta Busana.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen PT. Cipta Busana.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Untuk dijadikan bahan pertimbangan untuk data yang digunakan dalam pengembangan kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

2. Bagi STIAMAK Barunawati

Dalam hasil penelitian ini bertujuan untuk memperluas pengetahuan dan wawasan untuk mahasiswa dalam berpikir, menambah referensi perpustakaan sehingga bermanfaat bagi semua pihak. Sekaligus dapat menerapkan teori khususnya analisis kualitas produk, pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

3. Bagi Penulis

Konsekuensi dari penelitian ini diharapkan menjadi komitmen pengetahuan yang meningkatkan para peneliti untuk mengetahui lebih baik tentang kualitas barang dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

1.6 Sistematika Penyusunan

Untuk mendapatkan pembahasan yang tepat, peneliti perlu merencanakan kerangka kerja sehingga dapat menampilkan hasil penelitian yang bagus dan lugas. Klasifikasinya adalah dibawah ini :

1. BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini membahas tentang landasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat peneliti, serta sistematika penyusunan.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bagian ini membahas tentang hipotesis yang berkaitan dengan pembahasan dan pengolahan data yang mendukung penelitian. Teori yang diperoleh dari buku yang ada dipustaka dan selanjutnya referensi terkait jurnal terdahulu.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bagian ini menjelaskan kejelasan prosedur penulis dalam melakukan penelitian dengan menggunakan analisis yang ada untuk mengumpulkan dan mengelola data.

4. BAB IV PEMBAHASAN

Bagian ini menjelaskan tentang analisis data yang diproses menurut metode tertentu.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang telah dilakukan oleh penulis.