

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Di Indonesia saat ini banyak bermunculan perusahaan yang bergerak dibidang industri konveksi. Dalam perkembangannya perusahaan-perusahaan mengalami persaingan yang sangatlah ketat diantara mereka yang memproduksi produk sejenis. Dalam suasana bisnis seperti sekarang ini perusahaan harus mampu menjadi mitra kerja yang handal bagi para konsumen ditengah persaingan yang semakin ketat. Industri konveksi memproduksi produk-produk seperti baju, celana dan lain-lain, saat ini semuanya beracuan pada biaya bahan baku sebagai pertimbangan untuk pembuatan produk agar dapat diterima oleh masyarakat.

Persaingan di dunia industri konveksi membuat perusahaan harus ekstra keras untuk mengeluarkan ide-ide baru yang kreatif dan inovatif, serta dapat mengelola sumber daya-sumber daya yang ada sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Perubahan-perubahan yang cepat dalam bisnis menuntut mereka harus lebih mampu beradaptasi, mempunyai ketahanan dalam bersaing, mampu melakukan perubahan arah dengan cepat dan memusatkan perhatian pada konsumen. Kegiatan perusahaan mempunyai hubungan yang erat dengan kegiatan produksi. Perusahaan mengadakan kegiatan produksi untuk memenuhi permintaan pasar. Dalam hal ini terjadi suatu masalah dalam pengalokasian sumber daya yang terbatas diantara kapasitas yang bersaing.

Salah satu usaha konveksi yang berada di kota padang adalah CV. Agus Jaya Tailor. CV. Agus Jaya Tailor berada dijalan Alai Tim No. 45, Alai Parak Kopi, Padang Utara, Kota Padang. CV. Agus jaya Tailor melayani pembuatan

seragam kantor, seragam sekolah, seragam dinas dan lain-lain. CV. Agus Jaya Tailor memiliki 15 karyawan tetap. Jika mendapatkan pesanan yang banyak, maka CV. Agus Jaya Tailor menggunakan karyawan dengan sistem borongan demi mencapai target dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pesanan.

**Tabel 1.1**  
**Data Pemesanan Dari Januari Sampai Desember 2018**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah pemesanan (Unit)</b>
Januari	1.067
Februari	1.078
Maret	1.087
April	1.123
Mei	1.157
Juni	1.567
Juli	1.234
Agustus	1.107
September	1.234
Oktober	1.045
November	986
Desember	962

*Sumber: CV. Agus Jaya Tailor (2019)*

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah pemesanan dari bulan Januari sampai Juni mengalami peningkatan. Pada bulan Juli mengalami penurunan pemesanan dengan jumlah pemesanan sebanyak 1.234 unit. Pada bulan Agustus juga mengalami penurunan dengan pemesanan sebanyak 1.107 unit. Pada September mengalami peningkatan dengan jumlah pemesanan sebanyak 1.234 unit. Dari bulan Oktober sampai Desember selalu terjadi penurunan jumlah pemesanan. Fluktuasi data pemesanan pada tabel 1.1 mengindikasikan tentang kepuasan pelanggan

Kepuasan (*satisfaction*) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler & Keller, 2009). Kepuasan pelanggan

terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Persaingan dalam dunia bisnis seperti saat ini menuntut setiap perusahaan agar selalu berinovasi dengan menawarkan pelayanan yang berkualitas dan mempunyai nilai lebih sehingga tampak berbeda dengan pesaing. Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan (Kotler & Armstrong, 2008). Kualitas pelayanan dijadikan sebagai faktor yang menentukan tingkat keberhasilan suatu perusahaan dimana kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen dan sebagai strategi perusahaan untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan (Lupiyoadi, 2008). Menurut hasil penelitian Nilasari dan Istiatin (2015) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Menemukan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Kuntari (2003) mendefinisikan kepercayaan sebagai mempercayakan seseorang atau sesuatu untuk menjaga kepentingannya, kepercayaan disini bersandar pada seseorang atau sesuatu yang dipercayai mempunyai konsekuensi dalam hubungan diantara pemberi kepercayaan dan yang diberikan kepercayaan. Dalam membangun hubungan tersebut menimbulkan konsekuensi dan implikasi. Menurut hasil penelitian Kesuma, dkk (2015) tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan. Menemukan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Proses pelayanan merupakan hal yang penting bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Setiap kegiatan yang dilakukan pasti melalui proses, Menurut Yazid (2003) proses merupakan gabungan semua aktivitas, umumnya terdiri dari prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme, aktivitas dan hal-hal rutin, dimana jasa dihasilkan dan diberikan kepada konsumen. Pelanggan dalam melakukan transaksi juga pasti memerlukan proses, begitupula dalam melayani pelanggan pasti ada prosedurnya juga, tetapi bagaimana prosedur atau proses tersebut jelas dan tertata dengan rapi sehingga penyampaian informasi berjalan dengan lancar dan baik. Menurut hasil penelitian Mukhsinah dan Brahmaratih (2014) tentang *the impact of product, people, process dan physical evidence on customer satisfacation*. Menemukan bahwa variabel proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan empiris diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV. Agus Jaya Tailor Di Kota Padang”**.

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian maka yang menjadi masalah penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan CV. Agus Jaya Tailor?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan CV. Agus Jaya Tailor ?

3. Bagaimana pengaruh proses pelayanan terhadap kepuasan pelanggan CV. Agus Jaya Tailor?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian yang ini dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan CV. Agus Jaya Tailor
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan terhadap kepuasan pelanggan CV. Agus Jaya Tailor
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan CV. Agus Jaya Tailor

### **1.4 Manfaat penelitian**

1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi CV. Agus Jaya Tailor untuk lebih memahami sejauh mana peranan kualitas pelayanan, kepercayaan dan proses pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga bisa mengambil keputusan dalam memasarkan jasa agar menghasilkan keunggulan bersaing yang lebih inovatif guna meningkatkan kepercayaan pelanggan.

2. Bagi Akademis

Sebagai sumbangan konseptual, bahan informasi dan pengayaan bagi pengembangan kajian mengenai perilaku konsumen khususnya tentang determinat dari kepuasan konsumen