

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami peningkatan yang sangat pesat. Hal ini terbukti dengan semakin banyaknya pendatang baru/pebisnis baru yang memasuki pasar dengan berbagai strategi yang digunakan demi menarik konsumen sebanyak mungkin. Oleh karena itu, perusahaan tidak hanya berusaha mendapatkan konsumen yang baru tetapi juga berusaha keras untuk mempertahankan pelanggan yang telah mereka dapatkan. Dalam persaingan memasarkan produk dengan tujuan menciptakan pelanggan, perusahaan perlu membangun strategi pemasaran yang baik.

Keadaan masyarakat saat ini dipengaruhi oleh aspirasi dan lingkungan mereka. Kebudayaan, sub kebudayaan, kelompok acuan dan kecenderungan gaya hidup dapat menyebabkan masyarakat mengubah keadaan sesuai yang mereka inginkan dalam pemenuhan kebutuhannya. Hal ini berdampak pada salah satu bisnis usaha yang mengalami peningkatan cukup pesat dan mencerminkan gaya hidup modern adalah usaha dalam bidang jasa seperti *wedding* dan lainnya yang tersedia di setiap daerah, tidak terlepas dari sejarah perkembangan budaya menggunakan jasa *Wedding* serta makin maraknya mobilisasi manusia menggunakan jasa tersebut.

(Kotler & Armstrong, 2013) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai suatu pembelian tergantung pada kinerja produk actual, sehingga sesuai dengan harapan pembeli. Konsumen memiliki berbagai macam tingkatan kepuasan. Jika keberadaan suatu produk berada dibawah harapan pembeli, maka pembeli tersebut

tidak merasa puas. Jika sesuai dengan harapan, maka konsumen akan merasa puas. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya. Kepuasan konsumen pada Nusantara Pengantin dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain kualitas produk, kualitas pelayanan dan strategi harga. (Kotler dan Armstrong dalam (Ofela & Agustin, 2016) mengungkapkan bahwa kualitas produk adalah keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa layanan berkaitan dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. (Tjiptono, (2008), produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminati, dicari, dibeli, digunakan dan dikomunikasikan. Berdasarkan hasil dari penelitian terdahulu mengatakan bahwa pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Kebab Kingabi.

Kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan harga. Kotler and Armstrong dalam (Saidani & Arifin, (2012) arti dari kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya. Berdasarkan penelitian terdahulu, (Purnamasari, (2015) mengungkapkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan produk M2 Fashion online di Singaraja. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Kebab King Abi Surabaya. Lupiyoadi dalam (Ofela & Agustin, 2016), strategi penentuan harga (pricing) sangat signifikan dalam pemberian nilai (value) kepada konsumen dan mempengaruhi citra (image)

produk, serta keputusan konsumen untuk membeli. Jadi Kepuasan konsumen juga di pengaruhi oleh variabel strategi harga.

Wedding merupakan suatu jasa khusus yang secara pribadi membantu calon pengantin dan keluarga dalam perencanaan dan pelaksanaan rangkaian acara pesta pernikahan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Masyarakat zaman sekarang memiliki tingkat kesibukan cukup tinggi, sehingga untuk mempersiapkan pesta pernikahan agar berjalan dengan baik tentunya sangat menguras pikiran dan waktu. Karena itu peluang bisnis *Wedding* sangat menjanjikan. Tugas *Wedding* adalah membantu calon pengantin dari mulai persiapan pernikahan, dan lain lain.

Wedding sekarang mewabah bagaikan jamur, dimana setiap sudut kota sudah banyak berdiri *wedding*, baik yang sudah lama berdiri maupun yang baru memulai usaha tersebut dengan *desain* yang hampir sama . dengan banyaknya *Wedding* yang berdiri maka akan menyebabkan tingkat persaingan antar sesama *Wedding* akan meningkat. Maka untuk meniasati persaingan pihak pengelola harus pandai untuk meningkatkan kualitas layanan di *wedding* tersebut secara maksimal sehingga *wedding* tersebut memiliki keunggulan dalam tingkat persaingan dibanding *wedding-wedding* lainnya.

Salah satu perusahaan jasa yang ada di Kota Batusangkar adalah Nusantara Pengantin. Nusantara Pengantin *Wedding* berdiri pada tahun 2002 yang beralamat di Salimpauang, Batusangkar. Nusantara Pengantin menyediakan berbagai macam produk dan kualitas pelayanan agar pelanggan dapat memilih produk apa yang diinginkan. Selain itu Nusantara Pengantin *Wedding* juga memiliki 8 orang anggota (orang yang memasang tenda, pelaminan dan lain-lainnya).

Nusantara Pengantin sebagai perusahaan jasa *wedding* dalam beberapa tahun belakangan mulai mendapat ancaman yang serius dari para pesaingnya. Berhasilnya perusahaan jasa *wedding* lain menguasai pasaran seperti Ainara *wedding* adalah faktor utama yang menjadi saingan keberadaan Nusantara Pengantin. Perusahaan jasa Nusantara Pengantin harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumennya, agar konsumen tidak beralih ke jasa *wedding* lain.

Ainara *wedding* juga merupakan perusahaan yang bergerak di bidang layanan jasa *wedding*, perusahaan ini bisa disebut masih belum sedewasa perusahaan Nusantara Pengantin *wedding*. Tetapi perusahaan ini memiliki konsistensi yang baik dalam beberapa tahun belakang. Perusahaan Ainara *wedding* sudah berhasil memberi ancaman untuk para pesaingnya seperti Nusantara Pengantin *wedding*.

Hal ini sejalan dengan fenomena yang ada saat ini, yang kebanyakan perusahaan jasa *wedding* yang telah bersaing, dimana di kedua jasa bersaing terkait kualitas pelayan menjadi faktor yang berpengaruh kuat terhadap keberhasilan sebuah perusahaan. Konsumen selalu mengharapkan pelayanan, produk dan dekorasi sesuai dengan yang telah diperkirakan sejak awal. Berikutnya harga jasa *wedding* juga tidak kalah penting karena akan berdampak pada harga yang harus dibayar oleh konsumen, kemudian jangkauan layanan merupakan hal penting dalam bisnis *wedding* dan jasa *wedding* harus bisa melayani sampai ke pelosok. Penulis ingin membahas Nusantara Pengantin *wedding* yang telah banyak dikenal menguasai pasar karna salah satu perusahaan jasa *wedding* yang senior dengan perusahaan pendatang baru yang memberi

ancaman yang serius kepada pesaingnya dalam bidang jasa, namun masih ada kelemahan dan kelebihan di kedua perusahaan tersebut serta untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan antara Nusantara Pengantin dan Ainara *wedding* serta ingin merubah statemen masyarakat yang menyatakan bahwa Nusantara Pengantin *wedding* dan Ainara *wedding* adalah perusahaan yang sama besar.

Perkembangan jasa *wedding* Nusantara Pengantin dan Ainara *wedding* mengalami penurunan dan kenaikan yang signifikan beberapa bulan belakangan, pada tabel 1.1 disajikan data yang menggambarkan penurunan dan kenaikan jumlah event Nusantara Pengantin dan Ainara pada jasa *wedding*, hal itu dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut

Tabel 1.1
Data Event Nusantara Pengantin dan Ainara *wedding* di Batusangkar
Periode (Januari-Juni) 2017

Bulan	Nusantara Pengantin <i>wedding</i>	Ainara <i>wedding</i>
Januari	12	7
Februari	10	9
Maret	14	10
April	9	14
Mei	11	9
Juni	2	1
Total	58	45

Sumber : Nusantara Pengantin dan Ainara Wedding

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah event oleh Nusantara Pengantin dari bulan Januari sampai dengan Juni mengalami fluktuasi naik turunnya jumlah event, meskipun sempat mengalami peningkatan pada bulan Maret, namun pada bulan berikutnya secara berturut-turut hingga bulan Juni mengalami penurunan. Dapat dilihat juga jasa Ainara *wedding* dari bulan Januari

sampai dengan Juni mengalami kenaikan, khususnya pada bulan April mengalami peningkatan yang sangat signifikan.

Tabel 1.2
Data Event Dan Omset Pendapatan Nusantara Pengantin Batusangkar
Tahun 2017 – 2018

Bulan	2017		2018	
	Event	Omset	Event	Omset
Januari	12	Rp. 240.250.000	9	Rp. 195.350.000
Februari	10	Rp. 220.550.000	11	Rp.222.130.000
Maret	14	Rp. 327.200.000	8	Rp.250.550.000
April	9	Rp. 205.500.000	6	Rp.175.450.000
Mei	11	Rp. 270.300.000	12	Rp.275.550.000
Juni	2	Rp. 37.000.000	1	Rp.18.500.000

Sumber : Nusantara Pengantin

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa pangsa pasar pelanggan Nusantara Pengantin *Wedding* pada bulan Januari 2017 hingga juni mengalami **fluktuasi**, namun dalam data tersebut setiap tahunnya mengalami penurunan. Pada bulan Januari hingga juni 2017 terdapat 58 event, sedangkan pada bulan Januari hingga Juni 2018 hanya sebanyak 47 event. Berdasarkan tabel diatas belum ada peningkatan karena di tahun 2018 Nusantara Pengantin mengalami *penurunan* jumlah event.

Selanjutnya jika dilihat berdasarkan survey awal yang peneliti lakukan terhadap 30 responden konsumen nusantara pengantin di kota batusangkar, dapat dilihat pada tabel 1.3 di bawah ini :

Tabel 1.3
Data Survei Awal Terhadap 30 orang responden Nusantara Pengantin Di Kota Batusangkar

No	Pernyataan	Jawaban		Persentase	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	Saya merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan Nusantara Pengantin	18	12	60 %	40%
2	Saya merasa puas terhadap produk Nusantara Pengantin yang di berikan melebihi apa yang di harapkan	13	17	43.333 %	46.666%
3	Saya tidak melakukan komplek atau keluhan terhadap produk Nusantara Pengantin dan puas terhadap pelayanan yang di berikan	14	16	46.666%	53.333%
4	Saya percaya terhadap nama baik perusahaan Nusantara Pengantin dan tidak merasa cemas terhadap pelayanan yang diberikan nantinya	11	19	36.666%	63.334%

Sumber : Survey awal Nusantara Pengantin

Dari tabel 1.3 dapat dijelaskan bahwa dari 30 responden 18 diantaranya memilih item pernyataan pertama dengan hasil persentase 60% yang mempengaruhi, 13 responden memilih item pernyataan kedua dengan hasil persentase 43.333%, 14 responden memilih item pernyataan ketiga dengan hasil persentase 46.666%, 11 responden memilih item pernyataan keempat, dari hasil tersebut bahwa item pernyataan pertama memiliki hasil yang tertinggi sedangkan item kedua, ketiga, dan keempat belum mempengaruhi kepuasan Nusantara Pengantin dengan memiliki hasil yang terendah. Dari observasi di lapangan survey awal kepuasan konsumen Nusantara Pengantin di kota Batusangkar dapat disimpulkan bahwa masih rendahnya kepuasan konsumen Nusantara Pengantin di kota Batusangkar.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka dapat diajukan penelitian dengan judul: **Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Strategi Harga terhadap Kepuasan Konsumen Nusantara Pengantin *Wedding* di Batusangkar.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikandi atas maka dalam masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Nusantara Pengantin *Wedding* di Batusangkar ?
2. Apakah Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Nusantara Pengantin *Wedding* di Batusangkar ?
3. Apakah Strategi Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Nusantara Pengantin *Wedding* di Batusangkar ?

1.3 Tujuan peneltian

1. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Produk terhadap kepuasan Konsumen Nusantara Pengantin *Wedding* di Batusangkar.
2. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Konsumen Nusantara Pengantin *Wedding* di Batusangkar.
3. Untuk menganalisis pengaruh Strategi Harga terhadap kepuasan konsumen Nusantara Pengantin *Wedding* di Batusangkar.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di peroleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada manajemen perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kepuasan konsumen pengguna jasa Nusantara Pengantin *Wedding* di Batusangkar.

2. Bagi akademis.

Hasil yang di peroleh di dalam penelitian ini dapat di jadikan sebagai dasar referensi bagi peneliti di masa mendatang yang juga tertarik untuk melakukan penelitian dengan permasalahan yang di bahas dalam penelitian ini.