

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pengembangan usaha dan pembukaan usaha semakin dilirik dan diminati oleh masyarakat dan pemerintah, untuk dijadikan salah satu upaya dalam mengurangi pengangguran. Percetakan sablon kaos bisa menjadi solusi untuk mengurangi pengangguran, selain itu kaos merupakan barang kebutuhan primer yang juga dapat menunjang kepercayaan diri dari penggunaannya. Baju kaos dengan model yang *casual* dan enak dipakai menjadi pilihan utama masyarakat yang akan berpergian atau sekedar dipakai dirumah. Kaos sendiri bisa diberi desain gambar yang unik sesuai selera dengan menggunakan jasa sablon agar kaos tersebut lebih terlihat *fashionable* dan lebih menarik untuk dilihat. Kaos tidak hanya digunakan oleh kaum pria saja tetapi wanita pun cocok untuk memakainya. Kaos sendiri didesain untuk memberikan kenyamanan kepada penggunanya dengan bahan kain yang menyerap keringan dan dingin saat dipakai.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh perusahaan khususnya pada usaha yang bergerak di bidang jasa sablon baju, tepatnya pada Kahfi Cloth Kota Metro adalah dengan menerapkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Dalam menjalankan bisnis usaha sablon kaos, Kahfi Cloth bisa dikatakan ingin membuat kaos satuan dengan desain yang tidak pasaran, menerima pesanan missal seperti untuk seragam perusahaan, seragam panitia usaha tertentu, seragam organisasi tertentu (unit kegiatan mahasiswa, karang taruna, remaja masjid, dan lain sebagainya), serta bisa juga menjalin kerja sama dengan para pelaku bisnis distro untuk mensuplay produk kaos unik di lapak dagang yang mereka miliki. Yang terpenting dalam menjalankan bisnis sablon baju manual adalah menjaga kualitas hasil kerja dan kualitas bahan yang digunakan. Hal ini penting, mengingat baik buruknya pencitraan bisnis yang anda miliki akan terbangun dari kualitas produk yang ditawarkan kepada konsumen. Selanjutnya, peningkatan kualitas tersebut tentunya juga harus disertai dengan peningkatan masalah kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan. Usahakan kualitas hasil kerja yang diberikan sangat bagus dan proses pengerjaannya tidak membutuhkan waktu terlalu lama, pada kenyataanya sangat sulit mempertahankan pelanggan untuk menggunakan jasa sablon baju ini. Terhitung dari tahun 2019 sampai saat ini, jumlah pelanggan di Kahfi Cloth mengalami penurunan, yang dapat dilihat berdasarkan data durasi waktu pemakaian jasa sablon berikut ini :

Tabel 1. Realisasi Pemesanan dan Pelanggan Jasa Sablon Baju 2019

Bulan	Target Order (Pcs)	Realisasi Pemesanan	Jumlah Pelanggan
Januari	300	390	17
Februari	300	391	15
Maret	300	392	10
April	300	393	18
Mei	300	395	21
Juni Juli	300	400	9
Agustus	300	390	14
Oktober	300	370	11
November	300	390	8
Desember	300	392	18
Total		3.903	15

Sumber: Khafi Cloth, 2020

Berdasarkan tabel 1 tersebut menunjukkan bahwa pemesan sablon baju oleh konsumen Kahfi Cloth dari bulan Januari sampai bulan Desember tahun 2019 terlihat bahwa pada bulan Januari sampai bulan Agustus mengalami kenaikan, namun beberapa bulan mengalami fluktuasi. Bulan Oktober jumlah pemesan Sablon Kaos tidak sesuai hal ini dikarenakan pada bulan tersebut tidak ada acara dari komunitas ataupun organisasi yang biasanya mereka memesan baju untuk seragam saat acara tersebut.

Tabel 2. Omset dari Dua Sablon Baju di Kota Metro Tahun 2017-2019

Studio	2017	2018	2019
Kahfi Cloth	30.897.000	35.413.000	40.309.000
AW Sablon	29.007.000	25.000.000	30.588.000

Sumber: Omset Dua Sablon Baju, 2020

Melihat kondisi tersebut, pihak pengusaha terdorong untuk lebih memperkuat strateginya yang berfokus pada pelanggan. Hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam bersaing adalah kebijakan penetapan harga. Harga menjadi faktor yang berpengaruh secara nyata dan kuat pada keputusan konsumen untuk melakukan pembelian. Kebijakan penetapan harga selalu dikaitkan dengan kesesuaian dari apa yang diterima oleh konsumen.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh *Service Excellence* (Pelayanan Prima) dan *Tangibless* Terhadap *Loyalitas Customer* Pada Usaha Sablon Baju Kahfi Cloth di Kota Metro ”.

B. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jumlah pemesan oleh konsumen di Kahfi Cloth yang mengalami fluktuasi yang mengindikasikan masih belum stabilnya pencapaian dari penjualan yang ditargetkan perusahaan.
2. Masih kurangnya jumlah konsumen yang loyal terhadap produk yang dihasilkan oleh perusahaan yang berkaitan dengan pelayanan dan persaingan peralatan di bidang dunia clothing di kota metro
3. Masih perlunya melengkapi peralatan yang berkaitan dengan dunia clothing guna mengikuti perkembangan zaman di dalam dunia clothing agar para konsumen tidak beralih ke produsen lainnya.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh *service excellent* terhadap *loyalitas customer* pada usaha sablon baju Kahfi Cloth di Kota Metro?
2. Apakah ada pengaruh *tangibless* terhadap *loyalitas customer* pada usaha sablon baju Kahfi Cloth di Kota Metro?
3. Apakah ada pengaruh *service excellent* dan *tangibless* secara bersama-sama terhadap *loyalitas customer* pada usaha sablon baju Kahfi Cloth di Kota Metro?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah *service excellent* berpengaruh terhadap *loyalitas customer* di Kahfi Cloth.
2. Untuk mengetahui apakah *tangibless* berpengaruh terhadap *loyalitas customer* di Kahfi Cloth.
3. Untuk mengetahui apakah *service excellence* dan *tangibless* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *loyalitas customer* di Kahfi Cloth.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Tempat Penelitian

Sebagai program berlanjut untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap sebuah perusahaan.

2. Bagi Penulis

Sebagai studi banding antara pengetahuan teori dengan praktek yang ada di lapangan, dengan adanya penelitian ini penulis dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh di perkuliahan.

3. Bagi Akademisi

Sebagai bahan bacaan tambahan mengenai Pengaruh *excellent service* (pelayan prima) *tangibless* terhadap loyalitas *costumer* pada usaha sablon baju Kahfi Cloth, dan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan untuk penelitian selanjutnya.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Agar tidak terjadi penyimpangan permasalahan dari penelitian yang akan dilaksanakan, maka ruang lingkup penelitian meliputi jenis penelitian kuantitatif, populasi penelitian adalah konsumen di Kahfi Cloth dengan jumlah sampel akan diambil dengan teknik *accidental sampling*. Objek penelitian ini terdiri atas dua variabel penelitian yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas adalah suatu variabel yang ada atau terjadi mendahului variabel terikatnya. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi variabel bebas. Adapun ruang lingkup penelitian variabel. Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi penelitian suatu peneliti yang digunakan:

1. Variabel independen (variabel bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel yang lain, yang pada umumnya berada dalam urutan catatan waktu yang terjadi lebih dulu. Variabel dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah *Service Excellence* (X_1) dan *Tangibless* (X_2)
2. Variabel dependen (variabel terikat) merupakan variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah *Loyalitas Customer* (Y)

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman mengenai penelitian, maka penulis akan memaparkan sistematika penulisan proposal penelitian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Pada bab ini menjelaskan mengenai deskripsi teori, hasil penelitian terkait, dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, objek dan lokasi penelitian, metodologi penelitian, teknik pengumpulan data, pengujian persyaratan instrument, pengujian persyaratan analisis dan hipotesis statistik.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dijabarkan mengenai hasil dari pengumpulan dan pengolahan data berupa gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan mengenai kesimpulan dari hasil pengolahan data dan saran

DAFTAR LITERATUR

LAMPIRAN-LAMPIRAN