

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini perkembangan usaha untuk berbisnis semakin meningkat pesat ditandai dengan tingkat persaingan antar perusahaan yang semakin tinggi dan ketat. Kondisi perkembangan ditandai dengan adanya jasa industri konveksi yang berada di kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan. Industri konveksi berusaha untuk mempertahankan kelangsungan hidup, mengembangkan usaha, memperoleh keuntungan, dan memperkuat posisi dalam menghadapi persaingan usaha lain.

Untuk mencapai tujuan tersebut maka jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan harus memikirkan cara agar produksinya mempunyai nilai lebih dan semakin diminati konsumen. Kreativitas dalam mendisain produk yang menarik sesuai dengan harapan konsumen tentu akan sangat diperlukan agar konsumen puas dan tetap berminat untuk membeli produk tersebut.

Sehubungan dengan hal itu jasa Industri konveksi harus memiliki strategi pemasaran yang baik. Dalam dunia marketing, konsumen merupakan hal yang perlu diperhatikan, jika suatu perusahaan atau pedagang tidak memiliki konsumen, maka akan sia-sia barang tersebut diperdagangkan. Konsumen merupakan seorang individu yang secara terus menerus datang ketempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan jasa tersebut. di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan merupakan kecamatan yang sebagian dari masyarakatnya berprofesi sebagai penyedia jasa industri konveksi.

Untuk menarik minat konsumen agar membeli produk yang ditawarkan jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan memberikan jaminan harga yang kompetitif, kualitas produk yang bagus, dan juga pelayanan yang sangat baik, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Dari ketiga faktor inilah yang akan mempengaruhi konsumen untuk memilih produk tersebut dibandingkan produk yang ada di pasaran lainnya. Dan apabila suatu jasa industri konveksi mengeluarkan produk maka sebaiknya harus disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan konsumen, dengan begitu maka produk tersebut dapat bersaing di pasaran.

Tujuan dari suatu industri konveksi adalah untuk menciptakan konsumen yang merasa puas, terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat lain seperti adanya pengaruh antara jasa industri konveksi dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar-dasar yang baik untuk pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen, dan merekomendasikan dari mulut kemulut yang menguntungkan jasa industr konveksi.

Fenomena kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. apabila kinerja melebihi harapan, maka mereka akan merasa puas dan sebaliknya apabila kinerja tidak sesuai dengan harapan maka konsumen akan merasa kecewa. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan respon konsumen terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Perkembangan jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan membuat persaingan pada industri ini menjadi semakin ketat. Sehingga usaha industri konveksi dapat sukses dalam persaingan harus berusaha menciptakan dan mempertahankan pelanggan, agar tujuan tersebut tercapai, maka pengusaha industri konveksi harus berupaya menghasilkan barang dan jasa yang diinginkan konsumen dengan harga yang terjangkau, kualitas produk yang bagus dan juga pelayanan yang baik dengan demikian, harus mampu memahami perilaku konsumen pada pasar sasarannya, karena kelangsungan hidup usahanya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen sangat bergantung pada perilaku konsumennya.

Di kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan jasa industri konveksi mempunyai peluang besar untuk dikembangkan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan penelitian ini senada atau sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Aan (2017) bahwa terdapat hubungan yang kuat antara pelayanan dan kepuasan pelanggan dan pelayanan yang artinya pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas produksi yang dihasilkan oleh industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan mempunyai peluang besar terhadap kepuasan pelanggan dilihat dari kualitas produk yang berdampak pada peningkatan kepuasan konsumen yang secara terus menerus melakukan permintaan terhadap jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar

Kabupaten Way Kanan untuk itu perlu dilakukan penetapan standart dalam kualitas produk dan dilakukan evaluasi secara berkala apakah kualitas produk yang telah diberkas sudah sesuai dengan standar harapan konsumen. Penelitian ini senada atau sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Inka Janita Sembiring Suharyono Andriani (2014) bahwa kualitas produk berpengaruh langsung dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Harga yang ditawarkan oleh jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan pun mempunyai peluang besar terhadap kepuasan pelanggan, melihat harga yang terjangkau dan sesuai dengan harapan konsumen maka kepuasan yang dirasakan konsumen akan semakin meningkat.

Berdasarkan penjelasan di atas melihat pentingnya kepuasan konsumen, maka peneliti akan melakukan *pra survey* untuk mengetahui seberapa besar kepuasan konsumen terhadap jasa industri konveksi penelitian ini untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat disertai bukti ilmiah. maka peneliti tertarik melakukan *Pra survey* pendahuluan wawancara melalui kuesioner dengan pengguna jasa industri konveksi di kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan dimana sampel dalam *Pra survey* ini diambil 20 orang konsumen pembeli secara acak, dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel 1.1 Data Empiris Penelitian

Jenis Kelamin	Sangat Puas	Puas	Sedang	Tidak Puas	Sangat Tidak puas
Laki-Laki	3		1	2	
Perempuan	5	4	4	1	

Sumber: Prasurey (2021)

Berdasarkan hasil *Pra survey*. Dari tabel 1.1 adalah data kepuasan konsumen dapat dilihat bahwa dari 20 orang responden terdapat 8 orang yang merasa sangat puas dengan jasa industri konveksi di kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan dengan jumlah masing-masing 3 orang laki-laki dan 5 orang perempuan, yang merasa puas terdapat 4 orang perempuan, untuk jumlah sedang terdapat 5 orang dengan jumlah masing-masing 1 laki-laki dan 4 perempuan, 3 orang yang tidak puas dengan jumlah masing-masing 2 laki-laki dan 1 perempuan.

Hal ini perlu diperhatikan oleh para pemilik jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan agar usahanya dapat meningkatkan penjualan serta dapat mengantisipasi persaingan yang semakin ketat dengan pesaing lainnya. Dapat diprediksi faktor-faktor yang mempengaruhi

kepuasan konsumen di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan yang akan diteliti oleh penulis diantaranya adalah kualitas produk, harga, dan pelayanan.

Dikecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan terdapat beberapa jasa industri konveksi. Industri ini merupakan industri yang didirikan secara perorangan yang menerima berbagai jasa pembuatan seragam sekolah, pembuatan kemeja, pembuatan celana dasar, dan seragam untuk anak-anak TPA. Dari hal ini maka peneliti mengambil sampel dari Industri Konveksi yang ada di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan. penulis mencoba untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Jasa Industri Konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan?
2. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan?
4. Apakah kualitas produk, pelayanan, dan penetapan harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pengguna jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan.

3. Untuk mengetahui pengaruh penetapan harga terhadap kepuasan pengguna jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way kanan.
4. Untuk mengetahui Apakah kualitas produk, kualitas pelayanan, dan penetapan haraga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai:

1. Sebagai tambahan pengetahuan bagi peneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa industri konveksi di Kecamatan Negerii Besar Kabupaten Way Kanan.
2. Sebagai masukan dan bahan evaluasi bagi industri konveksi untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang menjadi kepuasan konsumen khususnya jasa industri konveksi yang ada di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan.
3. Sebagai referensi tambahan untuk penelitian selanjutnya.

E. Asumsi dan Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa industri konveksi di kecamatan negeri besar kabupaten way kanan peneliti menfokuskan pada pelayanan kualitas produk, pelayanan, harga Alasan penelitian ini dibatasi agar lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang dibahas.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Untuk menghindari penafsiran yang salah maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Objek dalam penelitian ini adalah:
 - 1) kualitas produk(X_1), Pelayanan (X_2) harga(X_3).
 - 2) Kepuasan pengguna jasa (Y)
2. Subyek dalam penelitian ini adalah para penggunaka jasa industri konveksi di kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan