

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ekonomi di Indonesia telah berkembang ke arah yang lebih baik. Hal ini terlihat sejalan dengan semakin pesatnya perkembangan bisnis, dimana semakin banyak peranan pelaku usaha membuka dan mengembangkan bisnis mereka. Dalam hal ini salah satu bisnis yang berkembang di Indonesia saat ini adalah bisnis dibidang fashion. Banyaknya bisnis fashion pada saat ini di Indonesia membuat persaingan menjadi kuat dan saling berkompetisi dengan perusahaan lain dalam merebut serta menarik pelanggan agar melakukan pembelian.

Persaingan yang semakin ketat tidak dapat dihindari oleh setiap perusahaan yang ingin mengembangkan usahanya. Meningkatkan intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan pesaing, meningkatkan kualitas produk, memberikan harga yang kompetitif dan meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar.

Kondisi sosial ekonomi masyarakat juga mengalami perubahan terutama tentang sistem nilai yang dianut dan cara pandang masyarakat. Masyarakat lebih menuntut pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan

kebutuhannya, sehingga mereka lebih teliti dan kritis dalam memilih segala sesuatu yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhannya.

Kualitas pelayanan yang dilakukan perusahaan bertujuan untuk meningkatkan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, dengan demikian di dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan perusahaan diharapkan dapat memberikan pelayanan secara maksimal melalui peningkatan kualitas pelayanan baik berupa produk maupun jasa.

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan masyarakat akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya yang nantinya akan mengakibatkan masyarakat sebagai pelanggan akan pindah ke perusahaan yang lain.

Kepuasan pelanggan merupakan investasi jangka panjang bagi perusahaan, karena banyak manfaat dari terciptanya kepuasan pelanggan yaitu, terciptanya hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik untuk pembelian ulang dan terciptanya kesetiaan pelanggan serta membentuk rekomendasi dari *word by mouth* yang menguntungkan bagi perusahaan. Sehingga perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama karena kepuasan sebagai penentu keberhasilan kinerja dari suatu perusahaan.

Jika kualitas produk kurang dari yang diharapkan pelanggan maka pelanggan kecewa, jika kualitas sepadan dengan harapan maka pelanggan akan

puas, jika kualitas melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas atau sangat senang.

Kepuasan yang lebih tinggi bisa didapatkan pada saat pelanggan melakukan pembelian terhadap produk maupun jasa, maka hal ini biasanya terkait dengan faktor-faktor pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pasca pembelian produk maupun jasa tersebut. Faktor-faktor pelayanan tersebut misalnya seperti: cukupnya jumlah karyawan yang melayani pelanggan dan juga keandalan karyawan dalam melayani pelanggan.

Don't Judge Company Store merupakan salah satu store yang bergerak dibidang pembuatan dan penjualan *fashion T'shirt* yang bisa digunakan oleh Pria dan wanita, *Don't Judge Company Store* menjual baju khusus untuk wanita remaja hingga dewasa yang didirikan pada tahun 2018 oleh Dadan Muharam S,H *Don't Judge Company Store* ini terletak di JL Raya Serang No. KM 24, Talagasari, Kec. Balaraja, Kabupaten Tangerang, Banten 15610. *Don't Judge Company Store* ini menyediakan baju dengan berbagai motif dan model salah satunya yaitu Jeans topi jaket dan aksesoris seperti dompet jamtangan. *Don't Judge Company Store* juga menyediakan layanan online untuk mempermudah proses pembelian untuk pelanggan yang ada diluar kota.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan pada *Don't Judge Company Store* masih adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan kepadapelanggan dalam hal ini dilihat sebagai berikut, yaitu:

1. *Service Quality*, terdapatnya komplain dan keluhan yang diberikan oleh pelanggan yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *Don't Judge Company Store*.

Data Keluhan Pelanggan di *Don't Judge Company Store Don't Judge*

Table 1. 1
Data Keluhan

No.	Bulan	Jenis Keluhan	Banyaknya keluhan	Jumlah Keluhan
1	Januari	a.kesalahan kode Pesanan b.Penukaran barang Rusak	6 3	9
2	Februari	a.Penukaran barang Rusak b.kesalahan pemberian <i>size</i>	2 4	6
3	Maret	a.penukaran barang rusak	3	3

Sumber: Don't Judge Company Store

Berdasarkan permasalahan– permasalahan tersebut maka diduga disebabkan oleh:

1. *Responsiveness*, Kurang tanggapnya karyawan *Don't Judge Company Store* yang belum sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan oleh pelanggan, khususnya dalam pelayanan online, sehingga menghambat pada proses pengiriman barang. Contohnya: Karyawan Store *Don't Judge Company Store* kurang gesit dalam merespon dan membalas pesan dari pelanggan mengenai pesanan, kritikan dan keluhan dari pelanggan. Serta tertinggalnya pesanan tambahan yang diminta pelanggan dan salahnya penulisan alamat yang dituju sehingga mengakibatkan karyawan harus mengecek barang yang akan dikirim

2. *Reliability*, Kurang memuaskannya pelayanan yang diberikan oleh karyawan serta kurang telitinya karyawan dalam proses pengecekan barang yang akan dijual sehingga menimbulkan ketidak akuratan. Contohnya : Terdapatnya tidak tepatnya dalam prodak yang di tawarkan yang menimbulkan prodak yang tidak sesuai dengan tidak memilah milah prodak.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul penelitian sebagai berikut : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI DON’T JUDGE COMPANY STORE”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka penelitian akan dicobamengidentifikasi masalah yang akan dibahas atau diteliti yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran umum *Don't Judge Company Store*?
2. Bagaimana pelaksanaan kualitas pelayanan pada *Don't Judge Company Store*?
3. Bagaimana kondisi kepuasan pelanggan di *Don't Judge Company Store*?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada *Don't Judge Company Store*?
5. Hambatan apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Don't Judge Company Store* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pelaksanaan Kualitas Pelayanan pada *Don't Judge Company Store*?
2. Memahami kondisi Kepuasan Pelanggan pada *Don't Judge Company Store* ?
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Store *Don't Judge Company Store*?
4. Apa saja hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi *Don't Judge Company Store* dalam pelaksanaan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *Don't Judge Company Store* ?

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis. Adapun kegunaan secara teoritis dan praktis adalah sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memberikan gambaran empirik untuk menguji teori dalam ilmu manajemen pemasaran tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang berguna bagi:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai penerapan ilmu dari teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan dalam praktek dunia usaha, serta untuk melengkapi salah satu syarat dalam menempuh sidang sarjana jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.

2. Bagi *Don't Judge Company Store*

Sebagai sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya kepada pelanggan.

3. Bagi pembaca

Hasil penelitian diharapkan memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan sebagai sumber informasi dan dapat dijadikan sebagai bahan kajian perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian

1. Dalam penyusunan penelitian ini, maka peneliti melakukan penelitian pada *Don't Judge Company Store* yang beralamatkan di JL Raya Serang No.KM 24, Talagasari, Kec.Balaraja, Kabupaten Tangerang,Banten 15610.
2. Lamanya penelitian dilakukan selama enam b terhitung dari bulan februari 2023 sampai dengan bulan september 2023.

