

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis tidak dapat terelakkan. Pemasar yang akan menjual produknya, berupa barang dan jasa harus mampu memenuhi apa yang dibutuhkan dan diinginkan para konsumennya, sehingga bisa memberikan nilai yang lebih baik dari pada pesaingnya. Pemasar harus mencoba mempengaruhi konsumen dengan segala cara agar konsumen bersedia membeli produk yang ditawarkannya, bahkan yang semula tidak ingin, menjadi ingin membeli. Pada prinsipnya konsumen yang menolak hari ini belum tentu menolak hari berikutnya, akibatnya timbul persaingan dalam menawarkan produk-produk yang berkualitas dengan harga yang mampu bersaing dipasaran.

Islam merupakan agama yang memerintahkan umat-umatnya untuk memperhatikan kehidupan jasmani dan rohani, Salah satunya dari tata cara berbusana. Pakain sendiri menjadi kebutuhan primer bagi setiap manusia untuk menutupi tubuh mereka yang tidak boleh di pandang orang lain. Fungsi pakain menurut islam secara umum untuk mengangkat derajat, harta dan martabat seorang manusia, baik di mata Allah maupun manusia. Pakain juga berfungsi sebagai penutup aurat, penghias diri, dan pelindung badan. Untuk melengkapi menutup aurat tentu umat manusia khususnya kaum wanita membutuhkan jilbab tidak semata menutupi aurat, melainkan juga menjaga pandangan seorang muslimah agar tetap berperilaku baik sesuai dengan kaidah agama.

Butik saat ini semakin digemari pecinta dunia *fashion* terutama para wanita karena jenis busana dapat dipesan secara individual, selain itu konsumen bisa menentukan jenis kain yang mereka inginkan sehingga busana yang mereka kenakan berbeda dengan yang lain, hal tersebut membuat banyak konsumen mencari butik yang berkualitas baik dari segi pemilihan kain, teknik jahit dan pelayanan.

Butik Eva Muslimah qlq adalah Butik yang berdiri semejak 2018 yang terletak di jln Muradi Sungai Penuh, didirikan oleh ownernya bernama Eva Hasep, Butik Eva Muslimah qlq adalah butik yang menjual berbagai macam model pakain, jilbab, dan aseesories. Butik Eva Muslimah qlq adalah butik yang menjual fashion dengan brand-brand ternama di Indonesia dengan kualitas produk yang berkualitas. Butik Eva Muslimah qlq mempunyai beberapa cabang butik di Kota Sungai Penuh maupun diluar daerah, diantaranya ada Butik Febyfera Kerinci, Rabbani Sungai Penuh, Missq Butik, Kamiidea Bengkulu, Riamiranda Bengkulu.

Butik Eva Muslimah qlq sebagai alternatif buat wanita yang ingin mempunyai busana dan hijab yang ber merk dan berkualitas. Berbagai macam model busana dan hijab brand ternama di Indonesia hadir di butik Eva Muslimah qlq untuk melengkapi kebutuhan konsumen di Kota Sungai Penuh dan juga sebagai alternatif buat masyarakat kelas menengah hingga ke atas yang ingin mempercantik diri dengan gaya fashion di Butik Eva Muslimah qlq.

Menurut tjiptono (2014) Kepuasan Konsumen adalah situasi yang di tunjukkan oleh kepuasan konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Kepuasan konsumen adalah kebanggaan konsumen, kesesuaian gaya hidup konsumen yaitu pelayanan yang diberikan Butik Eva Muslimah qlq sesuai dengan harapan yang diberikan, layanan yang diberikan karyawan butik Eva Muslimah qlq bersedia dihubungi oleh konsumen yang membutuhkan informasi tentang produk butik Eva Muslimah qlq, konsumen datang kembali karena puas produk yang diberikan oleh butik Eva Muslimah qlq update setiap hari. dan kesediaan merekomendasi karena menjual barang yang berkualitas dan bagus. Gaya hidup konsumen merupakan suatu tindakan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan Konsumen dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan adanya kesetiaan konsumen untuk terus loyal dalam memakai jasa fashion Butik Eva Muslimah qlq.

Menurut Lupiyono dalam Yuniarti (2015) menjelaskan bahwa ada lima faktor yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, sebagai berikut: Kualitas produk, merupakan faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka terhadap produk menunjukkan bahwa produk yang mereka nikmati berkualitas dan dapat memenuhi kebutuhannya sesuai dengan harapan dan keinginan mereka. Kualitas Pelayanan, merupakan faktor lain yang dapat mempengaruhi konsumen. konsumen akan merasa puas apabila pelayanan yang mereka rasakan baik dan memuaskan sesuai dengan keinginan dan harapan mereka, Harga yaitu konsumen akan merasa puas apabila produk yang mempunyai Kualitas yang sama, tetapi

menetapkan harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi. Biaya, Berarti konsumen cenderung akan merasa puas apabila mereka tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa yang mereka inginkan. Emosional, yaitu perasaan dimana konsumen akan merasa puas apabila orang lain memujinya karna menggunakan produk dengan merek yang mahal serta bahannya yang bagus dan berkualitas. Berdasarkan uraian di atas salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut baik dan memuaskan sesuai keinginan dan harapan konsumen.

Menurut Kotler dan Keller (2009) Kualitas Produk adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Definisi ini merupakan pengertian kualitas yang berpusat pada konsumen sehingga dapat dikatakan bahwa seorang penjual memberikan kualitas produk atau pelayanan penjual telah memenuhi harapan konsumen. Kualitas dalam upaya pemenuhan kebutuhannya, seseorang akan memilih produk yang dapat memberikan kepuasan tertinggi. Kualitas Produk yang diinginkan oleh konsumen menyangkut manfaatnya bagi pemenuhan kebutuhan dan keamanannya bagi diri konsumen, sehingga konsumen merasa tenang dalam menggunakan produk tersebut. Untuk memenuhi keinginan konsumen agar tenang dalam menggunakan produk dan cara penggunaannya. Demi memenuhi kebutuhan pelanggannya, perusahaan harus

selalu memperbarui produk lama dengan memunculkan produk-produk baru dan juga memperbaiki kualitasnya kearah yang semakin baik.

Melihat banyaknya persaingan antara Butik - Butik Fashion sejenis yang ada di Kota Sungai Penuh. Untuk menghadapi persaingan usaha yang semakin meningkat, perlu adanya pengembangan produk agar tidak kalah saing dengan para pengusaha yang sudah ada sebelum maupun yang baru. Kekuatan kualitas produk butik Eva Muslimah qlq yang di jual memberikan kesan modis, brand nya jelas yang dikenal di Indonesia maupun diluar, jahitan pakain, dan bahan pakain yang digunakan juga sangat bagus dan tidak ketinggalan jaman. Keunikan Produk butik Eva Musliah qlq yang ditawarkan berbeda dengan merk yang ditawarkan di toko fashion yang lain. Kemampuan produk butik Eva Muslimah qlq mudah di ingat karena produk nya update terus di media sosial serta penampilan produk muslimah qlq tersedia dengan model motif dan warna yang bagus dan itu adalah sebab kenapa konsumen puas berbelanja di Butik Eva Muslimah qlq.

Tabel 1.1
Daftar Harga Barang Butik Eva Muslimah qlq

No	Jenis Barang	Kode Barang	Harga
1	Rebaca Blouse	BAJU	175.000
2	LCB Blouse	BAJU	275.000
3	Humaira Tunic	BAJU	395.000
4	Kamideia Tunic	BAJU	625.000
5	Ameera Dress	BAJU	295.000
6	Jilbab Ars Scarft	JILBAB	180.000
7	Jilbab Button Motif	JILBAB	425.000
8	Rok Lcb	ROK	275.000

Sumber Data Butik Eva Muslimah qlq 2022

Menurut Kotler (2014) Kualitas Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun.

Dimana untuk menarik pelanggan diperlukan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat menimbulkan kepuasan dari konsumen. Hal ini mengakibatkan persaingan antar perusahaan retail menjadi sangat ketat karena setiap perusahaan berusaha untuk menjadi yang terdepan dalam memenuhi kebutuhan konsumennya. Loyalitas konsumen hadir dikarenakan adanya sebuah kualitas pelayanan yang disajikan oleh perusahaan atau organisasi. Jika dalam perjalanan pembelian mereka terhadap sebuah butik yang telah dilakukan dan mereka merasa puas tentunya mereka dengan membandingkan apa saja kelebihan yang dimiliki.

Banyaknya butik yang ada pada Kota Sungai Penuh, membuat Butik Eva Muslimah qlq harus melakukan sebuah strategi usaha untuk menarik minat para konsumen agar mampu setia terhadap produk yang ada pada Butik Eva Muslimah qlq. baik itu dari segi citra merek dan kualitas pelayanannya. Dimana suatu loyalitas konsumen tersebut akan berdampak pada butik Eva Muslimah qlq. Keandalan butik Eva Muslimah qlq memberikan pelayanan yang sesuai dengan di janjikan mereka datang karena ingin berbelanja dan respon karyawan butik Eva Muslimah melakukan pelayanan yang baik jaminan kepastian karyawan butik Eva Muslimah qlq mempunyai pengetahuan memadai tentang produk butik Eva Muslimah qlq. Empati karyawan butik Eva Muslimah qlq peduli terhadap

pelanggan yang datang untuk berbelanja serta Bukti Fisik nya butik Eva Muslimah qlq mempunyai cabang yang lengkap di Kota Sungai Penuh.

Menurut Chen dan Chen (2010) Pengalaman merupakan respon dan emosi personal yang bersifat subyektif yang dimiliki individu saat membeli atau menggunakan produk atau jasa.

Saat ini pengunjung tidak hanya datang ke Butik Eva Muslimah qlq untuk sekedar berbelanja dan puas dengan produk dan pelayanannya, tetapi juga untuk menikmati berbagai pengalaman yang disediakan salah satunya pengalaman indera saat konsumen melihat butik Eva Muslimah qlq konsumen merasakan mendapat kesan yang kuat pada produk tersebut. Pengalaman perasaan konsumen merasakan senang dan bergembira apabila menemukan produk yang mereka mau dan disediakan oleh butik Eva Muslimah qlq serta pengalaman kognitif kreatif yaitu membuat knsumen mampu berfikir bahwa produk butik Eva Muslimah menarik dan pengalaman identitas sosial yaitu tingkat kesamaan produk di intagram mampu menatik perhatian konsumen yang ingin berbelanja di butik Eva Muslimah qlq.

Tabel 1.2

Data Pembelian Butik Eva Muslimah qlq

Bulan	Jumlah Konsumen berbelanja
Januari	390 orang
Februari	450 orang
Maret	540 orang
April	600 orang
Mei	630 orang
Juni	660 orang
Juli	700 orang
Agustus	720 orang
September	750 orang
Oktober	800 orang

November	860 orang
Desember	900 orang

Sumber data Butik Eva Muslimah qlq 2021

Dari table 1.1 data penjualan diatas dapat dilihat bahwa di Butik Eva Muslimah qlq setiap bulanya mengalami peningkatan penjualan,hal ini harus dipertahankan oleh Butik Eva Muslimah qlq agar konsumen terus berlangganan dan membeli ulang karena berkaitan dengan kualitas produk, kualitas pelayanan dan pengalaman belanja konsumen. Sebagai toko pakaian yang bisa dibidang baru berjalan 3 tahun tersebut maka Butik Eva Muslimah qlq harus berusaha memberikan yang terbaik bagi konsumen agar merasa puas dengan produk pakaian dari Butik Eva Muslimah qlq ini hingga butik tersebut mampu bersaing dengan butik- butik pakaian yang ada sebelumnya.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan Farah Diza, dkk (Jurnal EMBA) Vol.4 No.1 Maret 2016, Hal. 109-119) : Hasil pengujian hipotesis menunjukkan variable Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. FIFGROUP Cabang Manado. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Fifgroup Manado. Pengalaman Berbelanja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen produk fashion Zara di wilayah bali Nyoman Ayu Nidya Larasati Dewi, dkk (Jurnal volume 8, No 9 2019).

Berdasarkan urain latar belakang masalah di atas tersebut menarik dilakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan**

Pengalaman Berbelanja Terhadap Kepuasan Konsumen di Butik Eva Muslimah QLQ Kota Sungai Penuh”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Butik Eva Muslimah qlq Kota Sungai Penuh secara Parsial dan berapa besarnya pengaruhnya?
2. Apakah Terdapat Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Butik Eva Muslimah qlq Kota Sungai Penuh secara Parsial dan seberapa besar pengaruhnya ?
3. Apakah terdapat pengaruh pengalaman berbelanja terhadap kepuasan konsumen di Butik Eva Muslimah qlq Kota Sungai Penuh secara Parsial dan seberapa besar pengaruhnya ?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan pengalaman berbelanja terhadap kepuasan konsumen di butik Eva Muslimah qlq Kota Sungai Penuh secara Simultan dan seberapa besar pengaruhnya ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Butik Eva Muslimah qlq Kota Sungai Penuh secara Parsial dan berapa besar pengaruhnya.

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Butik Eva Muslimah qlq Kota Sungai Penuh secara Parsial dan berapa besar pengaruhnya.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman berbelanja terhadap kepuasan konsumen di Butik Eva Muslimah qlq Kota Sungai Penuh secara Parsial dan berapa besar pengaruhnya.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, Kualitas pelayanan dan pengalaman berbelanja terhadap kepuasan konsumen di Butik Eva Muslimah qlq Kota Sungai Penuh secara simultan dan berapa besar pengaruhnya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

1. Sebagai bahan masukan serta pertimbangan bagi pihak yang terkait dalam menentukan langkah menyusun kebijakan yang diambil yang berkaitan dengan penelitian ini.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber acuan atau sebagai bahan referensi bagi pihak yang membutuhkan informasi yang terkait dengan penelitian ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Dengan penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi penulis untuk menambah perbendaharaan ilmu pengetahuan yang penulis peroleh selama kuliah pada STIE-SAK.

2. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan digunakan sebagai bahan referensi pbagi perusahaan akademis.

