

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pada era globalisasi, sektor perekonomian sangat memegang peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi. Indonesia perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan pada perusahaan dari tahun ketahun semakin menjadi perhatian masyarakat baik dalam hal kualitas pelayanan maupun promosi. Sementara itu, pelanggan yang memiliki kriteria-kriteria tertentu dalam memilih sebuah produk semakin jeli dan berhati-hati. Jadi, untuk memenuhi trend saat ini diperlukannya unit usaha yang dapat menyediakan produk yang berkualitas. (Masrufah, 2018:1).

Bordir sudah ada sejak tahun 1980an. Namun, penggunaanya masih terbatas pada perusahaan-perusahaan besar yang menawarkan hasil produksi tak terbatas, sedangkan untuk bisnis rumahan masih menggunakan mesin bordir manual. Karena hasil yang dikerjakan oleh mesin yang menggunakan teknologi komputer hasilnya berbeda jauh dengan yang menggunakan mesin bordir manual, mesin bordir komputer yang dapat memberikan jumlah yang banyak dengan waktu yang singkat dan memberikan hasil yang sama satu dengan yang lain. Sedangkan, untuk mesin bordir manual hasilnya kemungkinan tidak bisa sama persis dengan hasil yang lainnya karena yang mengerjakan adalah kekreatifan tangan manusia, waktu untuk mengerjakannya lebih lama dan hasilnya juga

dalam jumlah terbatas.

Istilah bordir menurut (Putri, 2012:1) merupakan salah satu seni kebudayaan Indonesia yang telah lama dikenal dan digemari masyarakat, mulai dari masyarakat kalangan atas hingga masyarakat kalangan menengah bawah. Bordir merupakan teknik menjahit pada kain dengan menggunakan jarum dan benang yang sudah otomatis terletak pada mesinnya. Bordir biasanya diaplikasikan dalam berbagai media seperti, kerudung, jaket, kemeja, topi, dasi, atribut sekolah (bedge). Menurut Hery Suhersono (2011:12) dalam Putri (2012:1), bordir merupakan suatu teknik yang dilakukan dengan bantuan media benang dan jarum yang dijalinan pada bidang berupa kain dengan tujuan membuat motif hias. Dalam bahasa Inggris bordir dikenal sebagai *embroidery (in- broide)* yang artinya adalah Sulaman. Sedangkan, dalam bahasa Belanda, bordir disebut dengan istilah *borduur* yang artinya sebuah seni untuk membuat suatu benda menjadi lebih indah.

Teknik mesin bordir terbagi menjadi 2, yaitu mesin bordir manual yang dikerjakan oleh kekreatifan tangan manusia dan mesin bordir komputer yang proses awal desain dibantu oleh komputer. Bordir komputer hingga saat ini selalu diminati para pelanggan, karena kualitas hasil bordir lebih kelihatan bagus dan bermotif, waktu penyelesaiannya lebih cepat karena proses bordirnya bisa langsung lebih dari satu media. Seni bordir memiliki daya tarik tersendiri bagi pelanggan, sehingga tidak mengherankan bila bordir sering dikaitkan

dengan perkembangan fashion. Hal itulah yang membuat bordir komputer akan selalu hidup dan terus berkembang sampai sekarang. Usaha bordir komputer di Mojokerto, salah satunya adalah Hanik bordir komputer yang bertepatan di jalan Wijaya Kusuma no. 59 Soko Mojokerto.

Jasa bordir komputer di Hanik bordir komputer ini masih termasuk dalam kategori UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah), sehingga harus bisa mengembangkan kualitas produk agar mampu bersaing dengan jasa-jasa bordir komputer yang lain. Bisnis UMKM ini harus mampu meningkatkan kualitas produk untuk menarik pelanggan sehingga dapat terus menjalin hubungan yang baik antara pelanggan dengan jasa Hanik bordir komputer. Kualitas produk adalah sejumlah atribut yang dapat dideskripsikan di dalam produk (barang atau jasa) dan digunakan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas produk berdasarkan sudut pandang pelanggan, didefinisikan sebagai sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Usaha jasa bordir komputer ini juga terdapat kualitas produknya yaitu dari hasil bordir komputer yang warna benang yang kualitasnya bagus dan tidak mudah pudar, desain yang selalu *up to date*, *packing* yang rapi, harga yang terjangkau, dll.

Sebagai penyedia jasa, Hanik bordir komputer selalu menjaga kualitas produk yang mempengaruhi akan kepuasan pelanggan. Hanik bordir komputer berupaya untuk menjaga kualitas produknya dengan memberikan pelayanan yang baik agar pelanggan merasakan puas terhadap jasa tersebut. Jika pelanggan mengalami

ketidaknyamanan terhadap hasil jasa produk Hanik bordir komputer, maka pemilik jasa Hanik bordir komputer memberikan peluang dan bersedia untuk menerima komplain dari pelanggan, komplain yang dimaksud adalah jika ada produk yang cacat atau rusak. Pelanggan dapat komplain melalui telepon atau bisa datang langsung ke tempat Hanik bordir komputer. Kualitas produk yang baik akan membuat pelanggan merasa puas, kualitas produk sangat penting untuk semua perusahaan yang menghasilkan produk. Sedangkan kualitas yang tidak baik dapat membuat pelanggan tidak puas yang akhirnya berpindah ke jasa bordir lain. Perpindahan pelanggan ke jasa bordir lain akan menimbulkan *switching cost*.

Menurut Whitten dan Wakefield (2006) dalam Hatta (2018:33), *switching cost* menunjukkan suatu resiko, investasi, dan kehilangan pelanggan dengan perpindahan konsumen dari suatu merek tertentu ke merek lain atau dari penyedia jasa tertentu ke penyedia jasa lainnya. Tidak semua ketika pelanggan beralih mengalami *switching cost*, karena ada juga pelanggan yang mengalami *switching cost* ketika sudah beberapa waktu telah menggunakan penyedia jasa baru. Dalam penelitian ini akan menjelaskan tentang *switching cost* yang indikatornya memfokuskan pada waktu dan biaya yang telah dikeluarkan oleh pelanggan ketika beralih, karena tidak semua pelanggan akan mengalami dari ketiga indikatornya *switching cost* (biaya, waktu, dan emosional). Dalam penelitian ini, peneliti memberikan contoh, jika ada konsumen yang menggunakan jasa di bordir komputer lain, namun juga menggunakan jasa di Hanik bordir

komputer, itu termasuk dalam *switching cost* atau menggunakan biaya beralih karena dalam perpindahan jasa tersebut membutuhkan waktu dan biaya untuk mendapatkan informasi tentang jasa Hanik bordir komputer. *Switching cost* juga akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Ketika ada pelanggan yang berpindah dari jasa bordir lain ke jasa Hanik bordir komputer akan mengalami kepuasan jika ada selisih harga dan kualitas. Dengan demikian, *switching cost* juga akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kepercayaan merupakan kunci utama untuk menjalin hubungan kepada pelanggan, dengan kepercayaan maka pelanggan akan merasakan puas dari jasa itu. Kepercayaan sangat penting bagi semua jasa dan perusahaan. Karena, tidak hanya kualitas produk dan *switching cost yang* mempengaruhi kepuasan, akan tetapi kepercayaan pelanggan juga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepercayaan adalah suatu kesadaran dan perasaan yang dimiliki oleh pelanggan untuk mempercayai sebuah produk, dan digunakan penyedia jasa sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan, menurut Diza dkk., (2016:111). Kepercayaan pelanggan juga mempengaruhi kepuasan pelanggan jika hasil produk dari Hanik bordir komputer sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan, disiplin waktu dan juga hasil yang sangat memuaskan.

Kepuasan pelanggan menurut (Tjiptono, 2011:433) adalah perasaan yang timbul sebagai hasil evaluasi terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa. Menurut Mahendra (2018)

mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor yang menghasilkan kepercayaan dalam perusahaan yang menawarkan produk atau layanan. Semakin banyak kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap suatu produk, maka kepercayaan pelanggan terhadap suatu produk yang dimilikinya semakin kuat.

Kepuasan pelanggan sangat penting untuk perkembangan UMKM. Kepuasan pelanggan juga merupakan faktor penting khususnya untuk perusahaan jasa, karena bagi perusahaan jasa kepuasan pelanggan menjadi acuan keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanannya kepada pelanggan. Pelanggan yang puas akan menjadi pelanggan yang akan memberikan dampak positif untuk perusahaan tersebut. Maka dari itu, berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan menggunakan judul "Pengaruh Kualitas Produk, *Switching Cost* dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan".

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan?
2. Apakah variabel *switching cost* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan?
3. Apakah variabel kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan?
4. Apakah variabel kualitas produk, *switching cost*, dan

kepercayaan pelanggan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengetahui variabel *switching cost* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.
3. Untuk mengetahui variabel kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.
4. Untuk mengetahui variabel kualitas produk, *switching cost*, dan kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat bagi akademis

Semoga penelitian ini dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memajukan pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai manajemen pemasaran di Universitas Islam Majapahit.

2. Manfaat bagi peneliti

Untuk memperoleh pengetahuan serta penerapan ilmu-ilmu yang diperolehnya selama di perkuliahan terutama dibidang

pemasaran. Serta sebagai prasyarat kelulusan mengambil gelar sarjana ekonomi Universitas Islam Majapahit.

### 3. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pengaruh kualitas produk, *switching cost*, dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di Hanik bordir komputer.

### 4. Manfaat bagi praktisi

Bagi perusahaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menjadi bahan informasi tambahan dan dapat sebagai bahan pertimbangan bagi jasa bordir di Hanik bordir komputer untuk lebih memahami sejauh mana peranan kualitas produk, *switching cost*, dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan.