

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri fashion di Indonesia terus mengalami pertumbuhan pesat seiring dengan perkembangan modernisasi. Hal ini mendorong masyarakat menjadi lebih selektif dalam menentukan gaya hidup mereka. Gaya hidup memiliki keterkaitan erat dengan pakaian, karena pakaian tidak hanya berfungsi sebagai kebutuhan dasar, tetapi juga berperan dalam menunjang penampilan dan meningkatkan kepercayaan diri. Selain itu, pakaian termasuk produk yang memiliki masa pakai yang relatif panjang. Persaingan di industri fashion semakin ketat, di mana para pelaku usaha berupaya menarik perhatian konsumen melalui berbagai strategi, seperti penggunaan bahan berkualitas tinggi, desain inovatif, serta penawaran harga yang kompetitif. Fashion menjadi alat ukur perubahan sosial di kalangan remaja, di mana cara berbusana mencerminkan sikap dan identitas mereka dalam masyarakat. (Tyaswara, 2017)

Dalam dunia bisnis, kepuasan pelanggan menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu produk atau layanan. Kepuasan ini diperoleh dari perbandingan antara ekspektasi pelanggan dan pengalaman nyata yang mereka rasakan terhadap suatu produk atau layanan. Jika kinerja produk sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka kepuasan tercapai. Sebaliknya, jika tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan akan merasa kecewa (Iwan Sidharta & Boy Suzanto, 2015). Kualitas pelayanan menjadi indikator utama dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Semakin baik suatu perusahaan dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan ekspektasi konsumen, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dihasilkan (Al-Ghifary, 2020).

(Wirawan dkk., 2020), kepuasan pelanggan merupakan reaksi emosional yang muncul setelah pelanggan membandingkan harapan mereka dengan pengalaman nyata terhadap produk atau layanan. Jika produk atau layanan tidak memenuhi harapan, pelanggan cenderung merasa tidak puas. Untuk mengukur kepuasan pelanggan, berbagai metode dapat digunakan, seperti pengumpulan umpan balik, survei kepuasan pelanggan, hingga metode *ghost shopping* (Mamangkey dkk., 2021). Sebagai bagian dari industri fashion *Hold This Hope*

berusaha memperluas pangsa pasar dengan menciptakan merek sendiri. Dengan fokus pada segmen anak muda, toko ini menghadirkan berbagai pilihan produk yang dirancang sesuai dengan kebutuhan generasi muda. Berikut adalah data volume penjualan produk Hold This Hope selama periode 12 bulan terakhir.

Tabel 1. 1 Data Penjualan Toko Hold This Hope

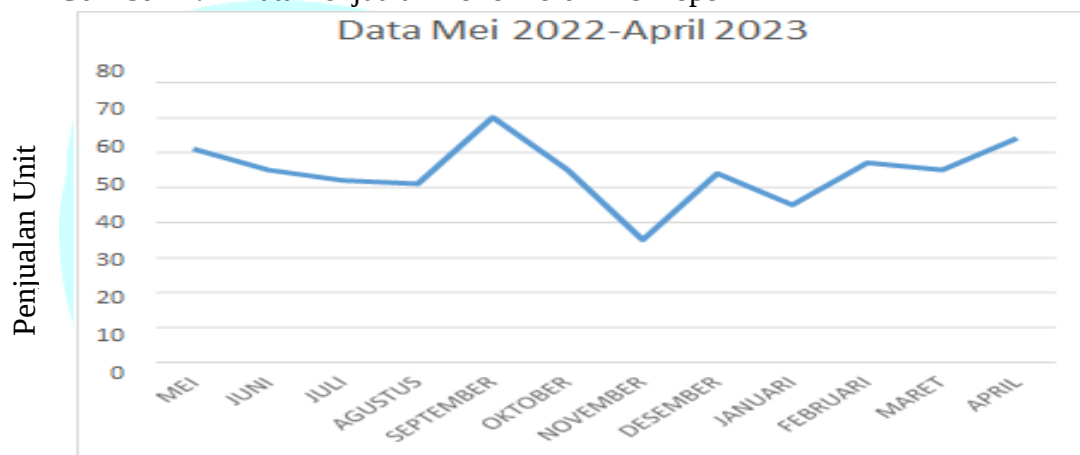
Data Penjualan Produk Toko Hold This Hope Mei 2022 - April 2023					
Bulan	Jenis				
	T-Shirt	Celana	Jaket	Kemeja	Topi
MEI	36	12	18	5	3
JUNI	28	9	23	4	7
JULI	29	7	11	8	6
AGUSTUS	30	9	4	5	4
SEPTEMBER	35	11	16	8	7
OKTOBER	25	2	3	5	1
NOVEMBER	25	2	4	3	1
DESEMBER	30	9	12	4	3
JANUARI	31	4	5	2	4
FEBRUARI	29	13	7	6	3
MARET	31	8	11	4	1
APRIL	30	15	13	8	9

Sumber : Penulis, 2023

Berdasarkan **Tabel 1.1**, data penjualan produk dari toko Hold This Hope selama periode Mei 2022 hingga April 2023 menunjukkan fluktuasi jumlah unit terjual di lima kategori produk. Penurunan penjualan paling signifikan terjadi pada Oktober dan November 2022, terutama disebabkan oleh rendahnya permintaan untuk produk Celana dan Jaket. Sebaliknya, volume penjualan tertinggi tercatat pada Mei 2022 dan April 2023, yang diduga dipengaruhi oleh faktor musiman, seperti momen liburan dan hari besar, serta strategi pemasaran yang efektif. Data ini memberikan gambaran yang jelas mengenai pola penjualan dan preferensi pelanggan terhadap berbagai kategori produk di toko Hold This Hope, yang dapat menjadi acuan penting dalam menyusun strategi bisnis yang lebih optimal di masa depan. (Sugiyono, 2017) menguraikan bahwa pendekatan kualitatif mampu

memberikan pemahaman mendalam terhadap fenomena pemasaran, sedangkan pendekatan kuantitatif memungkinkan pengukuran hubungan dan pengaruh antarvariabel, termasuk strategi pemasaran dan tingkat penjualan. Kombinasi kedua pendekatan ini dapat membantu toko seperti Hold This Hope dalam menganalisis pola penjualan secara komprehensif dan merancang strategi bisnis yang tepat sasaran, guna meningkatkan daya saing dan performa penjualan di masa mendatang.

Gambar 1. 1 Data Penjualan Toko Hold This Hope



Sumber : Penulis, 2023

Berdasarkan **Gambar 1.1** mengenai data penjualan selama satu tahun terakhir, terlihat adanya ketidakstabilan dalam angka penjualan di toko Hold This Hope, yang menunjukkan kemungkinan adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan yang disediakan. Metode *SERVQUAL* memungkinkan perusahaan untuk menilai dan memperbaiki kualitas layanan dengan mengidentifikasi perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan. Pendekatan ini mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi utama: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Jiwantara, 2022). Dengan menggunakan model ini, perusahaan dapat memperoleh pemahaman lebih baik mengenai area-area layanan yang perlu diperbaiki agar dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. *SERVQUAL* memberikan cara yang efektif untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan, serta meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan (Astuti, 2021).

Penerapan metode ini memungkinkan perusahaan untuk terus memperbaiki kualitas layanannya, sehingga dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan

pelanggan. (Tjiptono & Chandra, 2019)

Di samping *Servqual*, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) juga menjadi pendekatan efektif dalam menilai kepuasan pelanggan (Syaifullah dkk, 2018), IPA mampu mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh, mulai dari penilaian umum hingga identifikasi aspek-aspek layanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan. Keunggulan metode ini terletak pada kemampuannya dalam memberikan analisis yang detail tanpa perlu dikombinasikan dengan metode lain. (Nugraha dkk, 2014) menegaskan bahwa IPA dapat digunakan untuk memprioritaskan elemen-elemen layanan serta menentukan strategi yang perlu diterapkan guna meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini juga mencakup pengukuran tingkat kesesuaian, yaitu untuk mengevaluasi sejauh mana pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan dan sejauh mana perusahaan memahami kebutuhan serta harapan pelanggan.

Metode IPA telah banyak diterapkan dalam berbagai bidang untuk menilai tingkat kepuasan terhadap kinerja suatu entitas (Zuraidah, 2021). (Mardalena & Andryani, 2021) mengungkapkan bahwa metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dipilih karena keunggulannya dalam mengolah data secara efisien serta kemampuannya menyajikan hasil analisis yang mudah dipahami untuk mendukung proses evaluasi dan upaya peningkatan kualitas layanan. (Ali, 2015) menambahkan bahwa IPA memiliki sejumlah kelebihan, seperti kemampuannya dalam mengidentifikasi elemen layanan yang memerlukan perbaikan, kemudahan dalam memahami hasil analisis, penggunaan skala yang sederhana, dan biaya yang relatif terjangkau. IPA berperan penting dalam menyediakan informasi mengenai faktor-faktor layanan yang dianggap paling memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti terdorong untuk melakukan kajian mengenai tingkat kepuasan pelanggan toko Hold This Hope dengan menerapkan metode *Servqual* dan IPA. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul: **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TOKO BAJU HOLD THIS HOPE DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN IPA.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen dan tingkat harapan konsumen terhadap pelayanan di toko Hold This Hope?
2. Apa prioritas perbaikan pada tingkat pelayanan di toko Hold This Hope?
3. Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan di toko Hold This Hope?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan kualitas pelayanan di Toko Hold This Hope.

- 1 Mengetahui tingkat kepuasan konsumen dan tingkat harapan konsumen terhadap pelayanan di toko Hold This Hope menggunakan metode *Service Quality*
- 2 Mengetahui proses perbaikan pada tingkat pelayanan di toko Hold This Hope dengan metode *Importance Analysis Performance (IPA)*
- 3 Memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di toko *Hold This Hope*

1.4 Manfaat

Penelitian tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang terlibat, antara lain sebagai berikut :

1. Bagi Toko, memberikan informasi dan referensi untuk perbaikan pelayanan terhadap pelanggan.
2. Bagi pembaca, memberikan pemahaman mengenai penerapan *Service Quality* dan *Importance Analysis Performance* untuk dapat menyelesaikan permasalahan terkait kepuasan pelanggan.

1.5 Batasan Masalah

Untuk memastikan penyelesaian masalah tetap sesuai dengan tujuan yang ditetapkan, penelitian tugas akhir ini memiliki batasan-batasan sebagai berikut :

1. Hal-hal apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan toko Hold This Hope.
2. Penelitian berfokus pada pelayanan toko Hold This Hope.

