

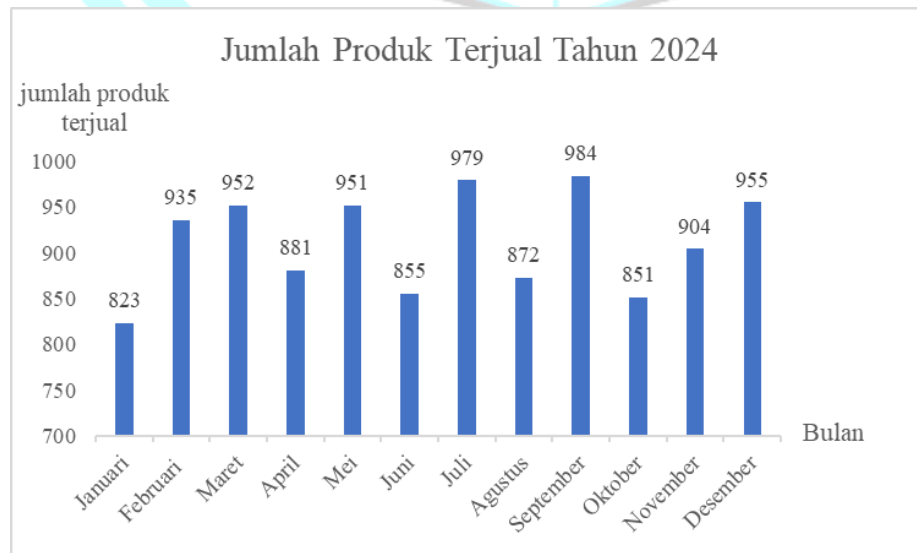
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini industri konfeksi merupakan salah satu industri yang memiliki banyak peminat di berbagai daerah, hal ini dibuktikan dengan banyak bermunculan perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang pakaian terutama baju. Industri konfeksi merupakan industri yang bergerak di bidang tekstil yaitu perusahaan yang menghasilkan produk jadi (Anam dkk., 2023). Konfeksi Nipulbi merupakan salah satu Perusahaan konveksi yang berdiri sejak tahun 2023, salah satu produk yang banyak dipesan disini adalah kemeja flanel.

Kepuasan pelanggan adalah bagian yang berhubungan dengan penciptaan nilai pelanggan. Karena terciptanya kepuasan pelanggan berarti memberikan manfaat bagi perusahaan yaitu, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik atau terciptanya kepuasan pelanggan serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, sehingga timbul minat dari pelanggan untuk membeli atau menggunakan jasa perusahaan tersebut (Sasongko, 2021).



Gambar 1.1 Jumlah Produk Terjual Tahun 2024

Sumber: Konfeksi Nipulbi, 2025

Berdasarkan gambar di atas, jumlah pelanggan Konfeksi Nipulbi mengalami fluktuasi di mana jumlah penjualan tidak stabil atau naik turun.

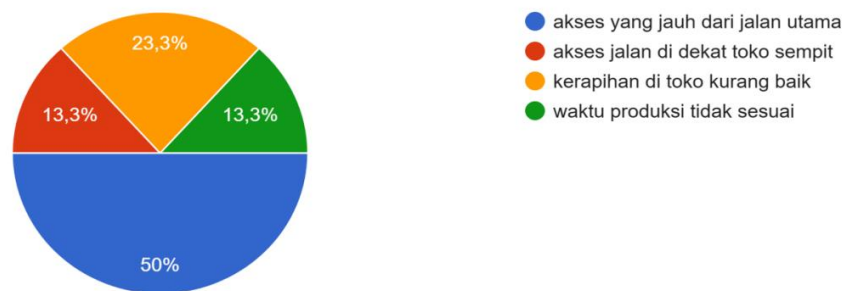
Berdasarkan penelitian pendahuluan terdapat beberapa keluhan pelanggan terkait kualitas pelayanan di Konfeksi Nipulbi yang ditampilkan pada Tabel 1.1

Tabel 1.1 Keluhan Pelanggan Berdasarkan Hasil Wawancara

No	Keluhan Pelanggan
1	Akses yang jauh dari jalan utama
2	Akses jalan di dekat toko sempit
3	Kerapihan di toko kurang baik
4	Waktu produksi tidak sesuai

Sumber: Pelanggan Konfeksi Nipulbi, 2024

Setelah dilakukan wawancara kepada beberapa pelanggan, didapatkan beberapa keluhan yang dirasakan oleh pelanggan, kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting dalam berjalannya suatu bisnis, Kepuasan pelanggan dapat disebabkan oleh kualitas yang kurang sesuai keinginan pelanggan. Permasalahan mengenai kualitas pelayanan pada usaha konfeksi juga dialami oleh beberapa konfeksi yang lain, seperti pada penelitian (Laksmiana dkk., 2025) dijelaskan Tropical Konfeksi Bali sering menghadapi keluhan terkait keterlambatan pengiriman dan komunikasi yang kurang efektif, yang dapat memengaruhi persepsi konsumen terhadap kualitas layanan. Selain itu peneliti juga membuat kuesioner pendahuluan yang mana berfungsi untuk mengetahui adanya kebenaran terhadap keluhan-keluhan tersebut, dan berikut adalah hasilnya:



Gambar 1.2 Hasil Kuesioner Pendahuluan

Sumber: Peneliti, 2025

Data observasi awal diperoleh dengan melakukan pengambilan data kuesioner pendahuluan sebanyak 30 orang responden dengan hasil sebanyak 15

orang (50%) memilih “Akses yang jauh dari jalan utama” , 4 orang (13,3%) memilih “akses jalan di dekat toko sempit” , 7 orang (23,3%) memilih “kerapihan di toko kurang baik” , dan 4 orang (13,3%) memilih “waktu produksi tidak sesuai”.

Mengingat pentingnya kepuasan pelanggan dalam berjalannya sebuah perusahaan maka penelitian ini dilakukan dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KONFEKSI NIPULBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IPA”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas oleh penulis, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Konfeksi Nipulbi terhadap kepuasan pelanggan?
2. Atribut apa saja yang perlu ditingkatkan Konfeksi Nipulbi guna meningkatkan kualitas pelayanan?
3. Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan di Konfeksi Nipulbi?

1.3 Batasan Masalah

Agar mencegah penyelesaian masalah menyimpang dari tujuan yang telah ditentukan, maka adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah penelitian ini hanya membahas masalah kualitas pelayanan di Konfeksi Nipulbi.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini oleh penulis yaitu untuk menyelesaikan permasalahan kualitas pelayanan yang ada di Konfeksi Nipulbi adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas pelayanan (Q) pada Konfeksi Nipulbi terhadap kepuasan pelanggan.
2. Mengetahui atribut apa saja yang menjadi prioritas perbaikan kualitas pelayanan di Konfeksi Nipulbi.
3. Memberikan usulan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan di Konfeksi Nipulbi.