

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri *fashion* mengalami pertumbuhan pesat seiring dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap gaya berpakaian yang unik dan personal. Tren ini mendorong banyak pelaku usaha, termasuk industri konveksi lokal, untuk terus berinovasi dalam menciptakan produk yang sesuai dengan kebutuhan pasar. Dalam konteks ini, aspek kepuasan pelanggan menjadi penentu penting dalam mempertahankan daya saing.

Kepuasan pelanggan adalah hal yang dirasakan oleh pelanggan yang mana berupa respon positif dari pelanggan setelah pelanggan mendapatkan pelayanan, keuntungan bagi Perusahaan yang memberikan pelayanan yang baik diantaranya hubungan antara pelanggan dan Perusahaan menjadi lebih baik yang menjadikan Perusahaan menjadi rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi Perusahaan, sehingga muncul keinginan dari orang lain atau calon pelanggan untuk membeli atau menggunakan jasa dari Perusahaan tersebut (Sasongko, 2021).

Pada era saat ini industri *fashion* tidak hanya pada pakaian sehari – hari tetapi sudah merambah ke dunia olahraga, salah satunya yaitu pada pakaian olahraga atau *jersey*. *Jersey* biasanya dipakai pada olahraga sepak bola dan futsal, saat ini banyak sekali perusahaan konveksi lokal yang memiliki desain dan bahan *jersey* yang beragam, tentunya untuk meraih pangsa pasar yang luas serta mendapatkan kepuasan dari para pelanggan. Kero *Apparel* merupakan salah satu perusahaan konveksi yang ada di cikarang, Sebagai perusahaan konveksi, kero *apparel* harus mempertimbangkan kepuasan pelanggan guna memenuhi ekspektasi para pelanggan agar para pelanggan tidak pindah ke *brand* atau perusahaan konveksi lain.



Gambar 1. 1 Jumlah Penjualan Jersey Kero Apparel tahun 2023

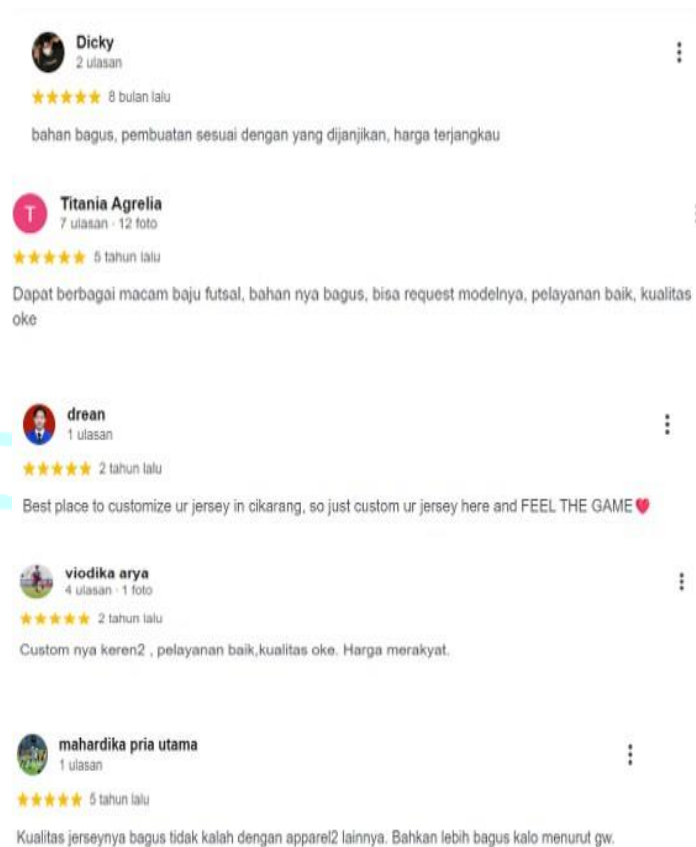
Berdasarkan gambar diatas, jumlah penjualan kero apparel mengalami ketidak stabilan di mana jumlah penjualan masih naik turun, Maka penulis melakukan wawancara kepada beberapa konsumen guna mengetahui keluhan yang dirasakan oleh konsumen.

Tabel 1. 1 Keluhan Pelanggan Berdasarkan Hasil Wawancara

No	Keluhan Konsumen
1	Tempat parkir kurang luas
2	Ruang tunggu kurang memadai
3	Kerapihan di toko kurang baik
4	Jalan akses di dekat toko sempit
5	Barang jadi menumpuk diruang tunggu

Setelah dilakukan wawancara kepada beberapa pelanggan, didapatkan beberapa keluhan yang dirasakan oleh konsumen, kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting dalam berjalannya suatu bisnis, maka dari itu penulis akan melakukan penelitian guna mengetahui Tingkat kepuasan pelanggan dengan metode SERVQUAL.

Mengingat pentingnya kepuasan pelanggan dalam berjalannya sebuah perusahaan maka dari itu penulis melakukan penelitian dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Kero Apparel Dengan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis"



Gambar 1.2 Data Ulasan Kero Apparel

Sumber: Data ulasan Kero Apparel, Diolah oleh penulis, (2024)

Berdasarkan ulasan diatas pada Gambar 1.2 peneliti menentukan kepuasan dari *customer*, mengenai beberapa produk *jersey* dari Kero Apparel yang tersedia.

1.2 Rumusan Masalah

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

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

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini oleh penulis yaitu untuk menyelesaikan permasalahan kualitas pelayanan yang ada di KERO APPAREL.

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

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dilakukannya penelitian tugas akhir bagi seluruh pihak yang terlibat antara lain sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, Hasil dari penelitian ini berguna sebagai bahan informasi mengenai seberapa puas pelanggan KERO APPAREL atas pelayanan yang diberikan perusahaan, selain itu penelitian ini juga berguna untuk dasar perusahaan memperbaiki hal – hal yang dianggap penting.
2. Bagi penulis, Manfaat yang didapatkan bagi penulis dari dilakukannya penelitian ini adalah penulis dapat menerapkan pemahaman – pemahamannya akan kepuasan pelayanan dan dapat menerapkannya di kehidupan bermasyarakat.

KARAWANG