

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia usaha di Indonesia saat ini telah memperlihatkan kearah yang mengembirakan. Terbukti dengan semakin banyaknya bentuk badan usaha yang bergerak dalam bidang barang atau jasa mulai dari yang berskala kecil hingga besar. Dalam persaingan dunia usaha di era modern seperti ini, banyak perusahaan yang berusaha merebut *market share* atau *new market* melalui berbagai cara inovasi yang ditampilkan perusahaan dari produk atau jasa yang mereka miliki.

Dewasa ini kualitas jasa dan kepuasan konsumen merupakan faktor yang paling penting untuk bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Kepuasan konsumen semakin menjadi perhatian bagi perusahaan dalam mengembangkan strategi pelayanannya, sehingga kepuasan konsumen di tempatkan sebagai tujuan utama perusahaan.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang tinggi, perusahaan harus menawarkan pelayanan yang mampu diterima dan dirasakan konsumen sesuai dengan atau melebihi apa yang diharapkan konsumen. Dengan semakin tinggi kualitas pelayanan atau melebihi harapan, konsumen akan merasa puas. Ada beberapa faktor yang menjadi alasan suatu perusahaan agar bisa mendapatkan tempat tersendiri didalam hati masyarakat, misalkan bagaimana sebuah perusahaan menentukan harga yang kompetitif. Kemudian membentuk citra

merek (*brand image*), promosi yang efektif dan efisien, serta memberikan kualitas pelayanan yang sangat baik dan memuaskan dari segi layanan yang ramah, selalu ada jika dibutuhkan, memberikan solusi yang terbaik, kerja professional kepada setiap konsumen (Wardani, 2011:02).

Salah satu usaha yang bergerak dibidang jasa adalah *Wedding Decoration*, dimana merupakan jasa penyelenggaraan sebuah acara atau kegiatan yang terdiri dari serangkaian mekanisme yang sistematis dan memerlukan ketekunan, kesungguhan, serta kekompakan kerja tim. Pada pesta pernikahan *Wedding Decoration* dibutuhkan untuk membantu calon pengantin dalam mengatur Dekorasi pernikahan dan jalannya acara pernikahan.

Dengan berkembangnya usaha *Wedding Decoration* di Kota Jambi, maka timbul persaingan antar usaha *Wedding Decoration* untuk dapat meningkatkan kualitasnya dalam menarik pengguna jasa *Wedding Decoration* dan membangun citra positif. Berikut daftar *Wedding Decoration* yang ada di Kota Jambi :

Tabel 1.1
Daftar *Wedding Decoration* Di Kota Jambi

No	Nama Jasa
1	Ina Bintang Decoration
2	Mayang Decoration
3	Luxurious Decoration
4	LysaFirman Decoration
5	Puri Cantik Decoration
6	Puspa Decoration
7	Arfah Decoration
8	Ola Decoration
9	Vip Decoration
10	Lynn Decoration
11	Lina Decoration
12	Walimah Decoration

Sumber : Media Sosial

Salah satu usaha yang bergerak dibidang jasa seperti jasa perayaan adalah Puspa *Wedding Decoration*, yang dimana bergerak di bidang jasa dengan usaha berupa dekorasi untuk acara pernikahan, aqiqah, tunangan, sunatan, dan acara lainnya. Puspa *Wedding Decoration* beralamat di Jl. Platur Purnama 119, Simpang III Sipin, Kecamatan Kota Baru Jambi. Usaha ini awalnya hanya bergerak dalam bidang jasa rias penganti kemudian mulai berkembang sejak 2013 menjadi jasa penyedia layanan penyewaan *Wedding Decoration* yang dapat ditawarkan kepada pelanggan. Adapun jenis paket dan harga yang ditawarkan Puspa *Wedding Decoration* kepada konsumennya untuk menentukan pilihan mereka, sebagai berikut :

Tabel 1.2
Varian Paket Lengkap Puspa *Wedding Decoration* Jambi

No	Harga	Fasilitas
1	Paket 26juta	<ul style="list-style-type: none"> - Pelaminan resepsi - Pelaminan akad - Kamar pengantin - Baju Pengantin (2) - Makeup pengantin - Standing flower - Gazebo / parabola - Full tutup kain - Meja prasmanan (2) - Meja sarung (4) - Vip bulat (5) - Vip panjang (1) - Meja amplop (2) - Kursi sarung (200) - Full dekor gedung / tenda (8)
2	Paket 31juta	<ul style="list-style-type: none"> - Pelaminan resepsi - Pelaminan akad - Kamar pengantin - Baju Pengantin (2) - Makeup pengantin - Full dekor gedung / tenda

		<ul style="list-style-type: none"> - Gazebo dalam - Galeri photo - Full karpet - Full tutup kain - Standing jalan - Paragola luar - Full lighting - Pentas mika putih - Meja prasmanan (2) - Meja sarung (4) - Vip bulat (5) - Vip panjang (1) - Meja amplop (2) - Kursi sarung (200) - Dekorasi pentas organ <p><u>Bonus Promo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bebas pilih MUA • Hena • Melati hidup
3	Paket 40juta	<ul style="list-style-type: none"> - Pelaminan resepsi - Pelaminan akad - Kamar pengantin - Baju Pengantin (2) - Makeup pengantin - Full dekor gedung / tenda - Karpet rumput / mika - Beskap bapak / songket ibu - Gallery photo - Melati hidup - Hena - Full lighting - Full karpet - Cake - Meja prasmanan (2) - Meja sarung (4) - Vip bulat (5) - Vip panjang (1) - Meja amplop (2) - Kursi sarung (200) - Akrilik gazebo - Pohon besar 2 - Dekorasi pentas organ

Sumber : Puspa Wedding Decoration Jambi

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan Puspa *Wedding Decoration* menentukan besarnya dana yang harus dikeluarkan konsumen disesuaikan dengan paket yang telah disediakan dan memiliki keunggulan masing-masing. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa harga yang ditawarkan pada puspa *wedding decoration* lebih mahal dibanding dengan *wedding decoration* lainnya dikarenakan *decoration* yang digunakan merupakan *decoration* yang selalu update dan menggunakan bunga fresh pada setiap *decoration* yang digunakan dan semakin tinggi paket yang ditawarkan Puspa *Wedding Decoration* menunjukkan semakin bagus kualitas, fasilitas serta pelayanannya dan semakin banyak pula bonus yang didapatkan. Puspa *Wedding Decoration* menjadi salah satu pilihan *Wedding Decoration* yang baik dijambi, dikarenakan Puspa *Wedding Decoration* telah lama berdiri dan memiliki kemampuan yang cepat dan tepat dalam memilih konsep pernikahan yang akan diadakan oleh calon konsumen. Adapun pelanggan yang menggunakan jasa Puspa *Wedding Decoration* dalam lima tahun terakhir, yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.3
Jumlah Konsumen Yang Menggunakan Jasa Puspa *Wedding Decoration* Jambi

Tahun	Jumlah Konsumen (Orang)	Persentase (%)
2018	45	-
2019	49	8,89%
2020	55	12,24%
2021	32	(41,81%)
2022	51	59,37%

Sumber : Puspa *Wedding Decoration* Jambi

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa setiap tahunnya volume pengguna jasa *wedding decoration* mengalami fluktuasi meningkat setiap tahunnya, kecuali pada tahun 2020 dimana volume yang menggunakan jasa Puspa *Wedding decoration* mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Hal ini disebabkan adanya masa pandemic Covid-19 di Kota Jambi, pada tahun 2022 masa pandemic Covid-19 mulai menurun sehingga pengguna jasa Puspa *Wedding Decoration* kembali normal dan meningkat dibandingkan tahun sebelumnya dengan presentase peningkatan sebesar 59,37%.

Menurut Leonard L.Berry dalam (Buchari Alma, 2018:296) agar konsumen memperoleh kepuasan mengungkapkan ada lima dimensi atau penentu kualitas pelayanan jasa, kelima dimensi tersebut diantaranya yaitu, *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan). Dua diantaranya yang akan lebih banyak peneliti jelaskan adalah *tangible* (bukti fisik) dan *reliability* (kehandalan). Salah satu kualitas pelayanan yaitu *Reliability* (Kehandalan) yang ada pada Jasa Puspa *Wedding Decoration* mengalami permasalahan yaitu kurangnya pengetahuan mengenai adat pernikahan, ketersediaan Bunga untuk hiasan kurang lengkap, mahalnya harga paket Puspa *Wedding Decoration*, kursi tamu yang mulai rapuh, dan lain sebagainya.

Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang

simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Dalam unsur ini pemasar dituntut untuk menyediakan jasa yang handal. Jasa jangan sampai mengalami kegagalan. Dengan kata lain, jasa tersebut harus selalu baik. Para anggota perusahaan juga harus jujur dalam menyelesaikan masalah sehingga pelanggan tidak merasa ditipu. Selain itu, pemasar harus tepat janji bila menjanjikan sesuatu kepada konsumen.

Tangible (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Oleh karena itu pihak *wedding decoration* dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan menyediakan fasilitas agar kepuasan konsumen meningkat. Pihak *wedding decoration* perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan dan penyediaan fasilitas yang diberikan.

Berdasarkan keterangan di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh masalah pengaruh *tangible* dan *reliability* pada Puspa *Wedding Decoration* Jambi. Untuk itu perlu dilakukan penelitian yang lebih lanjut dan terarah dengan judul penelitian sebagai berikut **“Pengaruh *Tangible* dan *Reliability* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Puspa *Wedding Decoration* Jambi”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan maka identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Jumlah konsumen pada Puspa *Wedding Decoration* dalam lima tahun terakhir berfluktuasi.
2. Adanya keluhan konsumen yang berarti mengindikasikan adanya ketidakpuasan yang diakibatkan oleh ketidakhandalan Puspa *Wedding Decoration* Jambi.

1.3. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tidak membahas kualitas jasa secara menyeluruh.
2. Luas lingkup hanya meliputi seputar *Tangible* dan *Reliability*.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka perumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kondisi *tangible*, *reliability*, dan kepuasan konsumen pada Puspa *Wedding Decoration* Jambi.
2. Bagaimana pengaruh *tangible* dan *reliability* terhadap tingkat kepuasan konsumen pada Puspa *Wedding Decoration* Jambi secara simultan.

3. Bagaimana pengaruh *tangible* dan *reliability* terhadap tingkat kepuasan konsumen pada Puspa *Wedding Decoration* Jambi secara parsial.

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ada di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan *tangible*, *reliability*, dan kepuasan konsumen pada Puspa *Wedding Decoration* Jambi.
2. Untuk menganalisis pengaruh *tangible* dan *reliability* terhadap tingkat kepuasan konsumen pada Puspa *Wedding Decoration* Jambi secara simultan.
3. Untuk menganalisis pengaruh *tangible* dan *reliability* terhadap tingkat kepuasan konsumen pada Puspa *Wedding Decoration* Jambi secara parsial.

1.6. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini penulis berharap agar hasil penelitian yang diperoleh dapat memberikan manfaat bagi:

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang manajemen pemasaran, teori dan konsep yang telah diterima penulis selama kuliah. Dan diharapkan dapat menjadi referensi yang dijadikan bahan perbandingan bagi peneliti lain yang melakukan penelitian berkaitan dengan kualitas pelayanan khususnya pengaruh *tangible* dan *reliability* terhadap kepuasan konsumen.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi tambahan kepada Puspa *Wedding Decoration* sebagai bahan pertimbangan dalam rangka menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai kepuasan konsumen melalui *tangible* dan *reliability*.

