

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring berkembangnya bisnis dengan pesat, banyak orang yang ingin memiliki bisnis sendiri. Bisnis adalah kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan atau perorangan dengan tujuan menghasilkan keuntungan. Jika kita lihat kondisi saat sekarang ini, perkembangan dunia usaha telah membawa pelaku dunia usaha ke persaingan yang sangat ketat untuk memperebutkan konsumen, terutama di industri tekstil. Tentunya sangat penting untuk selalu memperhatikan kepuasan pelanggan, karena tujuan dari setiap pelaku usaha adalah memperoleh kepuasan pelanggan (Kotler, 2021). Kepuasan konsumen ditandai dengan konsekuensi positif atau negatif yang timbul dari perbandingan kualitas suatu produk atau jasa (atau hasilnya) dengan harapan konsumen (Kotler & Keller, 2021).

Menurut Tjiptono (2022), kepuasan pelanggan diartikan sebagai sejauh mana seorang pelanggan membandingkan persepsi dan harapannya mengenai kinerja (hasil) suatu produk atau jasa tertentu. Jika karyawan secara konsisten berkinerja di bawah ekspektasi, mereka tidak akan puas. Sedangkan jika karyawan berkinerja sesuai harapan, mereka akan bahagia (Kotler & Keller, 2021). Umpan balik konsumen setelah menggunakan produk yang telah disediakan akan mempengaruhi perilaku konsumen dalam menentukan keputusan selanjutnya. Setiap pemilik bisnis di setiap kategori bisnis diharapkan memiliki kesadaran terhadap segala perubahan yang terjadi dan mengutamakan kepuasan pelanggan di

atas segalanya (Kotler, 2021). Pelaku usaha yang ingin memberikan bimbingan kepada karyawan hendaknya belajar sebanyak-banyaknya tentang kebutuhan dan keinginan pelanggan, baik sekarang maupun di masa depan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memberikan hasil yang menguntungkan bagi lembaga (Kurniawan & Soliha, 2022).

Salah satu faktor yang berdampak terhadap kepuasan pelanggan ialah kualitas pelayanan (Tjiptono, 2022). Kualitas pelayanan merupakan batas yang ditetapkan serta tanggapan terhadap batas tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan, kualitas layanan dapat dijelaskan sebagai sarana untuk mengungkapkan kepentingan dan maksud tertentu (Tjiptono, 2022). Sehingga dengan pelayanan yang baik akan menumbuhkan rasa kepuasan bagi mereka yang mengonsumsi barang atau jasa yang telah disediakan oleh perusahaan. Kualitas pelayanan diartikan sebagai upaya untuk merespon dengan cepat kebutuhan dan permintaan pelanggan serta meningkatkan kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2022). Kualitas pelayanan ditentukan oleh seberapa sesuai pelayanan yang diberikan terhadap kebutuhan dari pelanggannya (Bimaria, 2020). Dari definisi tersebut bahwa tingkat kualitas layanan mengacu pada kemampuan suatu pelaku bisnis untuk memenuhi setiap kebutuhan atau keinginan yang diantisipasi oleh pelanggan untuk memuaskan kebutuhan mereka.

Selain kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan sangat berkaitan erat dengan persepsi dan harapan pelanggan. Menurut Adhari (2021), salah satu faktor yang memengaruhi persepsi dan harapan pelanggan tersebut adalah pengalaman saat menggunakan produk/pelayanan. Para pelaku bisnis dapat menciptakan

kepuasan pelanggan dengan memberikan pengalaman yang maksimal kepada pelanggan serta meninjau kembali pengalaman yang kurang menyenangkan. Pengalaman ini benar-benar pribadi dan menyiratkan keterlibatan pelanggan pada tingkat yang berbeda (baik secara rasional, emosional, sensorik, fisik, dan spritual) (Gentile, Spiller, & Noci, 2020).

Customer experience didefinisikan sebagai pengakuan kognitif atau persepsi menstimulasi motivasi pelanggan. Dengan kata lain sebagai pelaku bisnis harus menciptakan lingkungan yang tepat untuk pelanggan agar menghasilkan *customer experience* yang diinginkan. Kurangnya pemahaman mengenai pentingnya *customer experience* membuat banyak perusahaan lebih fokus pada peningkatan produk daripada pengalaman pelanggan. Perubahan harapan pelanggan yang terus berkembang seiring dengan perubahan tren mode dan teknologi juga menjadi tantangan tersendiri. Perusahaan harus terus beradaptasi dan berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan *customer experience* agar terciptanya hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dengan pelanggan, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada kesuksesan jangka panjang perusahaan.

Di era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan (*customer experience*) menjadi dua elemen krusial dalam industri tekstil. Harapan dari pelanggan setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Pelayanan terhadap pelanggan merupakan faktor penting dalam usaha memperlancar penjualan dan pembelian.

Toko tekstil yang cukup terkenal di Medan ialah D'Fashion Textile & Tailor yang berada di Jl. Iskandar Muda No. 117, Sei Sikambing D, Kec. Medan Petisah. Toko tekstil ini adalah salah satu toko kain terbesar, terlengkap dan termurah yang berada di Indonesia. Selain berada di Kota Medan, Toko D'Fashion Textile & Tailor ini memiliki cabang yang terletak di Kota Bandung, Makassar, Surabaya dan Jakarta. Toko D'Fashion Textile & Tailor ini menjual berbagai macam jenis kain seperti kain polos, tulle, satin, katun, semi wol, batik, songket, *babydoll*, *silk*, *armani*, *jacquard*, abaya, brukat, semi Francis, rayon, kemeja, dan jas.

Tabel 1.1
Data Frekuensi Pembelian D'Fashion Textile & Tailor Medan pada Tahun 2024

Bulan	Frekuensi Pembelian
Januari 2024	1.203
Februari 2024	1.000
Maret 2024	934
April 2024	852
Mei 2024	878
Juni 2024	764
Juli 2024	792
Agustus 2024	695
September 2024	884
Oktober 2024	1.014
November 2024	1.343
Desember 2024	1.217
Jumlah	11.576

Sumber: Pemilik Toko D'Fashion Textile & Tailor (2024)

Tabel 1.1 menunjukkan adanya penurunan jumlah frekuensi pembelian Toko D'Fashion Textile & Tailor setiap bulannya. Dapat dilihat bahwa frekuensi pembelian tertinggi yaitu pada bulan November sebanyak 1.343 yang disebabkan bulan menjelang akhir tahun banyak pelanggan datang untuk berbelanja

dikarenakan potongan harga yang diberikan dan frekuensi pembelian terendah yaitu pada bulan Juni sampai Agustus sebanyak 695 disebabkan Toko D'Fashion Textile & Tailor sedang melakukan renovasi. Berdasarkan fakta tersebut, kuantitas pelanggan yang berubah-ubah juga dipengaruhi oleh kurang optimalnya pelayanan yang diberikan hingga berdampak pada pengalaman kurang baik oleh pelanggan. Hal tersebut dapat dilihat dari keluhan-keluhan yang diberikan konsumen melalui Google Review dengan rating dan penjelasan yang beragam, diantaranya:

←  **Nining Zufri**
1 ulasan

★★★★★ 1 hari lalu Baru

Pembeli adalah raja. Meskipun yang di beli tak banyak.

Saya hari Minggu yg lalu ke toko ini..

Dari saya datang dan tanya2 semua pegawai nya sok pada sibuk dan tidak melayani dengan baik, sampai akhirnya saya menemukan barang yg saya cari dan tidak ada yang motong kainnya. Lalu saya bawa sendiri ke bapak yang ada di pos di setiap lantai kan ada ya pos owner nya, lalu ketika saya mau bayar. Semua pegawai juga sok kesibukan karena saya cuma beli sepotong kain. Lalu saya bayar lah belanjaan saya, nah pas saya bayar, kan ada promo tu katanya kalo beli kain dengan total mulai 100 RB dapat hadiah cantik, dan nominal saya lebih dari 100 ribu dan hampir mendekati 250 ribu.

Seharusnya dapat dong hadiahnya ya kan..

Karena pembeli sebelum saya belanjaan nya 200 RB dan dapat hadiah cantik. Tapi ternyata saya tidak dapat (tapi itu tidak masalah). Dan begitu selesai saya bayar, saya pun bergerak mau keluar. Eh, ketabrak sama karyawannya saat itu saya lagi menggendong bayi, tau gak apa yg di lakukan karyawan tersebut, dia malah pergi tanpa mengucapkan kata maaf. Sangat mengecewakan belanja disini.

Meskipun saya cuma beli sepotong kain setidaknya harga lah pembeli.

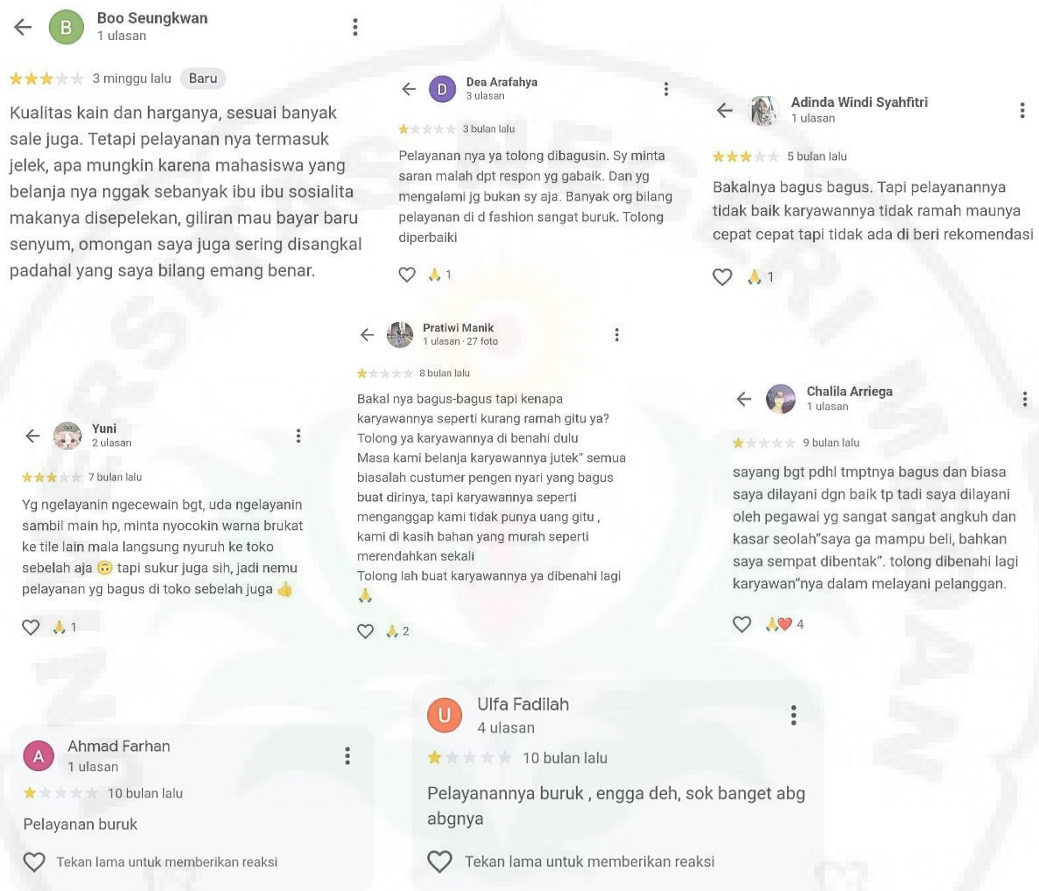
←  **Afdi Kurniawan**
Local Guide · 41 ulasan · 253 foto

★★★★★ 4 bulan lalu

Hari ini cukup kecewa dengan pelayanan dari team d'fashion, datang kesana niat hati mencari kain, ternyata tidak ada satu staff pun yang menghampiri, dan menanyakan kebutuhan kita, seperti biasanya, jujur ini bukan pertama kalinya datang kesana, tapi ini pertama kalinya di perlakukan kurang enak.

Pertama datang, ada yang sedang melakukan kebersihan di pintu masuk (Sedang Pel Lantai), saya tanya apakah sudah buka, dia jawab sudah dan saya masuk, sampai di dalam saya tidak tau dimana tempat kain yang saya butuhkan, kondisi ruangan juga sedang ada renovasi, didepan saya berjarak 5 meter ada staff laki-laki, yang duduk... tapi gak menghampiri saya, di area kasir banyak staff yang saling ngobrol, tapi gak satupun yang datangi saya.

ada yang selesai ngobrol dari meja kasir, langsung memilih duduk di kursi yang ada di depan pintu masuk. lalu ada staff wanita yang datang dari arah lift menuju pintu keluar, sambil makan kue, melewati saya begitu saja,

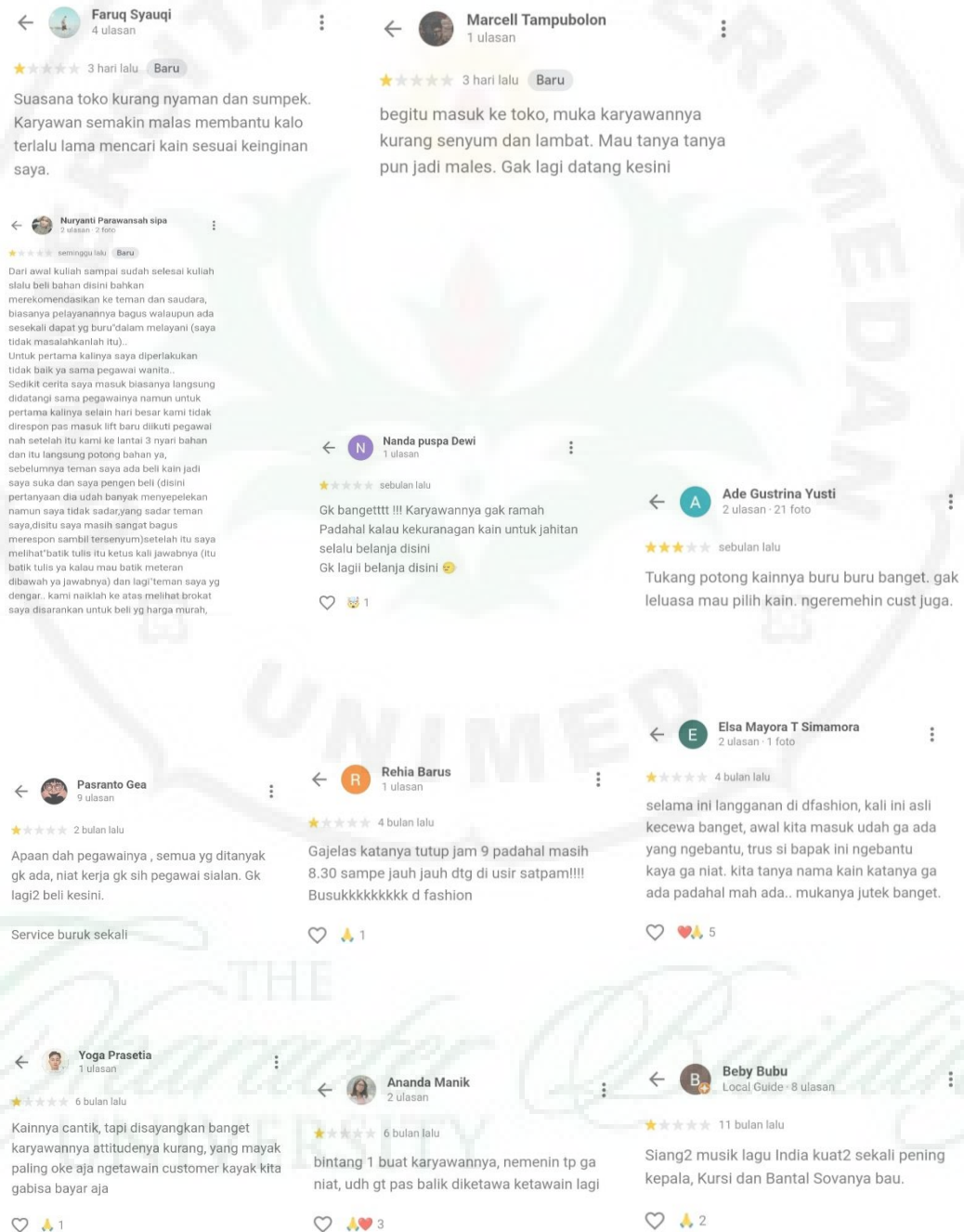


Sumber: Google Review 2024 & terbaru

Gambar 1.1
Ulasan Kualitas Pelayanan di Toko D'Fashion Textile & Tailor Medan

Berdasarkan gambar 1.1 dapat dilihat bahwa melalui ulasan-ulasan tersebut konsumen mengeluhkan kualitas pelayanan dimana kurangnya pelayanan yang diberikan oleh karyawan Toko D'Fashion Textile & Tailor terhadap pelanggan yang datang berkunjung, hal ini dilihat dari komentar konsumen yang mengatakan bahwa pelayanan jelek, pelayanan buruk, respon karyawan jutek, tidak ramah, dan lambat dalam membantu konsumen mencari kain. Pelayanan yang diberikan karyawan kurang baik menyebabkan konsumen merasa tidak puas dan menjadi malas berbelanja dari toko tersebut. Pelanggan mengaku bahwa

pelayanan dari Toko D'Fashion Textile & Tailor ini memang bermasalah dan pemilik toko perlu mengevaluasi para karyawannya untuk membenahi pelayanan yang diberikan kepada setiap pengunjung toko tersebut.



Sumber: Google Review 2024 & terbaru

Gambar 1.2
Ulasan Customer Experience di Toko D'Fashion Textile & Tailor Medan

Berdasarkan gambar 1.2 dapat dilihat bahwa melalui ulasan-ulasan tersebut konsumen mengeluhkan *experience* yang kurang baik dari Toko D'Fashion Textile & Tailor Medan yang membuat konsumen merasa kurang puas, hal ini dilihat dari komentar konsumen yang membagikan pengalaman saat datang berbelanja yang mengatakan bahwa suasana toko kurang nyaman, toko yang berantakan, *attitude* buruk karyawan, jam tutup toko, meremehkan pelanggan, kursi dan sofa yang bau, hingga muka karyawan yang seperti meneror pelanggan ketika berbelanja disana.

Tabel 1.2 Persentase Bintang 1

No.	Kategori Ulasan (Bintang 1)	Jumlah Ulasan	Persentase (%)
1	Kualitas Pelayanan	160	62,3 %
2	Customer Experience	97	37,7%
Total Ulasan Bintang 1		257	100 %

Sumber: Google Review 2025

Berdasarkan ulasan *Google Review* dari pelanggan yang memberikan rating bintang 1 di D'Fashion Textile & Tailor Medan, sebagian besar kritik pelanggan berkaitan dengan aspek kualitas pelayanan dan *customer experience*. Persentase ulasan bintang 1 kualitas pelayanan sebesar 62,3% menunjukkan *pegawai yang* tidak ramah atau kurang membantu, sedangkan 37,7% mengeluhkan *customer experience* yang dirasakan tidak nyaman atau terburu-buru saat dilayani. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun toko ini memiliki banyak ulasan positif, masih ada kelemahan dalam kualitas pelayanan pelanggan dan *customer experience* yang perlu diperbaiki karena ulasan negatif tersebut dapat menurunkan kepuasan pelanggan.

Beberapa penelitian menunjukkan adanya kesenjangan dari kualitas pelayanan dan *customer experience* terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan penelitian Vinny Dwi & Hawignyo (2021) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan tidak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Budiarno, Ida Bagus & Ambar Lukitaningsih menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Aprilia Ana Saputri (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan *customer experience* tidak berpengaruh sama sekali terhadap kepuasan pelanggan. Sementara itu dalam penelitian ini penulis akan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan *customer experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, terlihat perbedaan hasil penelitian terdahulu yang menarik mengenai kualitas pelayanan dan *customer experience* serta betapa pentingnya kualitas pelayanan dan *customer experience* untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Oleh sebab itu, peneliti berminat untuk mengadakan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Customer Experience* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko D’Fashion Textile & Tailor Medan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan informasi sebelumnya, permasalahan yang diangkat adalah:

1. Terjadi fluktuasi jumlah pengunjung Toko D’Fashion Textile & Tailor pada Tahun 2024 dikarenakan kurang optimalnya pelayanan yang diberikan ditandai dengan banyaknya keluhan pelanggan mengenai karyawan.

2. Renovasi yang diadakan Toko D'Fashion Textile & tailor juga mempengaruhi jumlah pengunjung Toko pada bulan Juni sampai Agustus.
3. Tampilan visual toko kurang nyaman dan keadaan fasilitas yang kurang baik ditandai dengan kursi dan sofa yang bau.
4. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggan kurang baik, ditandai dengan karyawan yang tidak ramah kepada pelanggan dan tidak cepat tanggap dalam melayani permintaan pelanggan, pertanyaan pelanggan dan keluhan pelanggan.
5. *Customer Experience* yang terjadi pada saat berbelanja di Toko D'Fashion Textile & Tailor kurang baik membuat pelanggan tidak ingin merekomendasikan Toko tersebut kepada orang lain dan tidak berencana berbelanja kembali ke toko tersebut.

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk memastikan bahwa masalah yang teridentifikasi tidak meluas, masalah tersebut harus dibatasi. Pembatasan masalah sangat penting untuk menentukan fokus penelitian. Maka, untuk itu permasalahan dibatasi pada Kualitas Pelayanan (X1), *Customer Experience* (X2), dan Kepuasan Pelanggan (Y).

1.4 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko D'Fashion Textile & Tailor Medan?

2. Apakah terdapat pengaruh *Customer Experience* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko D'Fashion Textile & Tailor Medan?
3. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Customer Experience* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko D'Fashion Textile & Tailor Medan?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko D'Fashion Textile & Tailor Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Customer Experience* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko D'Fashion Textile & Tailor Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Customer Experience* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko D'Fashion Textile & Tailor Medan.

1.6 Manfaat Penelitian

Peneliti hendak memberi manfaat bagi semua pihak diantaranya:

1. Bagi Penulis

Diharapkan mampu meningkatkan kesadaran, kepuasan, dan loyalitas pelanggan terkait kualitas layanan, *customer experience*, dan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Toko D'Fashion Textile & Tailor

Penelitian ini berfungsi sebagai landasan bagi dunia usaha dan sumber informasi bagi mereka yang terlibat dalam pengembangan strategi kualitas

pelayanan dan *customer experience*.

3. Bagi Universitas Negeri Medan

Dampak pengalaman dan pelayanan yang baik terhadap kepuasan pelanggan dapat ditemukan pada penelitian ini yang dapat dijadikan literatur tambahan.

4. Bagi Peneliti Lain

Sebagai sumber data dan dukungan untuk peneliti berikutnya, serta sebagai sarana pembanding hasil penelitian terkait pada berbagai kesempatan.

