

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri fashion saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan penampilan yang lagi tren. Toko busana sebagai salah satu pelaku utama dalam industri fashion yang memiliki peran penting dituntut untuk selalu dan terus berinovasi untuk mempertahankan pelanggannya. Persaingan yang semakin ketat diantara pelaku bisnis menjadikan loyalitas pelanggan sebagai asset yang sangat berharga untuk mempertahankan bisnisnya untuk tetap beroperasi.

Perkembangan teknologi digital seperti sekarang, konsumen memiliki akses informasi yang sangat mudah dan luas (Danuri, 2019). Konsumen dapat dengan cepat membandingkan berbagai produk dan layanan dari toko busana yang berbeda. Hal ini menuntun toko busana untuk tidak hanya berfokus pada kualitas produk yang dijualnya, Perusahaan juga perlu memberikan pengalaman berbelanja yang memuaskan bagi pelanggan. Oleh sebab itu kualitas pelayanan yang baik dan fasilitas yang lengkap menjadi salah satu faktor penentu bagi pelanggan untuk memilih dan kembali berbelanja di toko tersebut.

Untuk bertahan di tengah persaingan di era perkembangan teknologi yang ketat, toko fisik harus menawarkan lebih dari sekadar produk. Pengalaman berbelanja yang nyaman menjadi kunci utama. Konsumen saat ini mencari pengalaman yang tidak dapat diperoleh secara online, seperti mencoba produk secara langsung, berkonsultasi dengan karyawan, atau menikmati suasana toko yang nyaman. Dengan menciptakan atmosfer yang menarik dan memberikan pelayanan yang memuaskan, toko fisik dapat membedakan diri dari kompetitor online. Selain itu, toko fisik juga dapat memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, misalnya melalui aplikasi mobile yang memungkinkan pelanggan melakukan pre-order, mengetahui ketersediaan stok, atau mendapatkan rekomendasi produk yang sesuai. Dengan memberikan

pengalaman berbelanja yang baik kepada konsumen bisa menjadi salah satu faktor untuk mempertahankan toko fisik supaya tetap beroperasi.

Fenomena yang sering terjadi saat ini adalah banyaknya toko busana yang bermunculan dengan berbagai konsep dan penawaran yang menarik. Namun, tidak semua toko busana mampu mempertahankan loyalitas pelanggannya. Menurut Agiesta et al., (2021). Loyalitas pelanggan menjadi faktor penting dalam sebuah keberlangsungan suatu bisnis untuk bersaing dalam kegiatan usaha. Beberapa faktor yang harus diperhatikan yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan antara lain adalah kualitas produk yang kurang balanja, Pelayanan yang kurang memuaskan, fasilitas yang tidak memadai, serta kurangnya sikap baik dalam pelayanan. Dari fenomena tersebut sejumlah toko busana harus berinovasi dengan meningkatkan fasilitas serta memberikan pelatihan kepada karyawannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Pada penelitian ini, peneliti ingin mengkaji salah satu toko busana yang ada di Indrapura, Kab. Batu Bara yaitu Putrii Busana, yang terletak di, Indrapura desa Titi Payung, Kab. Batu Bara. Toko busana adalah tempat yang menyediakan berbagai macam pakaian, baik itu untuk pria, wanita, atau anak-anak. Di sini bisa menemukan beragam gaya busana, mulai dari yang kasual untuk sehari-hari hingga yang formal untuk acara-acara khusus. Pakaian juga sudah menjadi kebutuhan utama setiap orang. Sehingga toko Putrii Busana selalu berusaha untuk menyediakan keberagaman produk yang sangat lengkap, mulai dari pakaian anak-anak hingga dewasa. Koleksi busana yang ditawarkan pun sangat variatif, mencakup berbagai gaya dan tren terkini. Toko Putrii Busana juga berusaha menyediakan fasilitas toko yang yang memadai serta nyaman untuk dinikmati konsumen sehingga dapat menumbuhkan mindset konsumen untuk berbelanja kembali toko ini. Selain itu pelayanan yang baik yang didapat konsumen juga akan menarik untuk konsumen melakukan pembelian kembali.

Sejalan dengan hasil observasi dan juga wawancara yang telah dilakukan peneliti, berikut ini merupakan data jumlah pelanggan (*membership*) Putrii Busana dari tahun 2022-2024.

Tabel 1. 1 Data Membership Putrii Busana dan Deco Fashion Rtwo

Tahun	Putrii Busana	Deco Fashion Rtwo
2020	-	940
2021	-	1.284
2022	1.300	1.283
2023	1.120	1.563
2024	980	1.672
Total	3.400	6.742
Rata-rata	1.133	1.349

Sumber: *Toko Putrii Busana dan Deco Fashion Rtwo*

Dari data membership diatas bisa digambarkan dengan diagram batang berikut ini;

Gambar 1. 1 Diagram Batang Data Membership Putrii Busana dan Deco Fashion Rtwo



Sumber: *Toko Putrii Busana dan Deco Fashion Rtwo*

Dapat dilihat dari (tabel 1.1) data *membership* di Putrii Busana menurun setiap tahunnya. Berdasarkan data *membership* yang mengalami naik turun menjadi tanda bahwa adanya permasalahan didalam loyalitas pelanggan sehingga mereka tidak melakukan pembelian kembali di toko. Oleh karena itu pihak Putrii Busana perlu mengenali apa yang menjadi harapan dan keinginan pelanggan dengan meninjau beberapa faktor penentu untuk menarik pelanggan berbelanja kembali ke toko.

Dapat dilihat juga dari tabel (1.1) sebagai bahan perbandingan bahwa Deco Fashion Rtwo berhasil mempertahankan dan bahkan menambah jumlah pelanggannya, dibandingkan Putrii Busana yang dimana menghadapi tantangan turunya pelanggan disetiap tahunnya, padahal kedua toko ini secara bersama-sama menjual produk fashion yang sama bahkan Deco Fashion Rtwo harga jual produknya lebih sedikit mahal dibandingkan dengan Putrii Busana, tetapi Deco Fashion dapat mempertahankan pelanggannya daripada Putrii Busana. Dari hasil wawancara saya kepada beberapa pelanggan di Deco Fashion Rtwo, Deco Fashion Rtwo dikenal memiliki suasana berbelanja yang nyaman dan pelayanan pelanggan yang baik. Staf mereka ramah dan responsif, sehingga menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung. Hal ini menjadi pertanyaan apakah Putrii Busana tidak memperhatikan hal-hal tersebut untuk mempertahankan pelanggannya.

Sebagai bahan perbandingan dengan hasil rata-rata pertahun yang didapat bahwasanya Toko *Deco Fashion Rtwo* lebih besar pelanggan yang datang hitungan pertahunnya dibandingkan Toko Putrii Busana, dengan nilai perbandingan yang didapatkan rata-rata Toko *Deco Fashion Rtwo* 1.349 pelanggan dan Putrii Busana rata-rata yang didaptkannya 1.133 pelanggan.

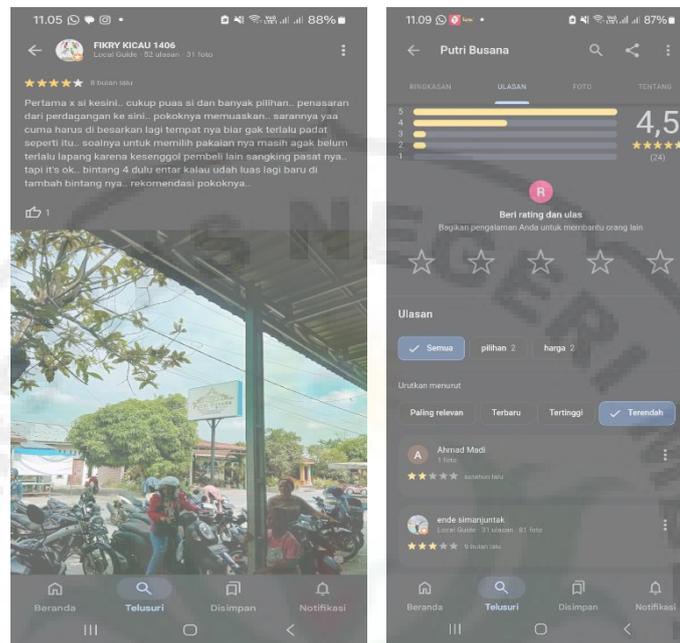
Faktor penting bagi toko busana untuk mendapatkan loyalitas pelanggan bukan hanya didasarkan pada harga yang murah, tetapi juga nilai tambahan yang dapat diperoleh oleh pelanggan. Menurut Agiesta et al., (2021) nilai tambahan yang dapat mengukur loyalitas pelanggan ialah berupa kualitas pelayanan.

Menurut Sofyan (2013) “Memberikan layanan yang sangat baik dengan cara yang membuat pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan adalah contoh kualitas layanan, yang terjadi dalam konteks interaksi tatap muka antara orang-orang”. Kualitas pelayanan seperti keramahan karyawannya, kecepatan pelayanan hingga kemampuan karyawan dalam memberikan informasi produk yang jelas sangat mempengaruhi pengalaman pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa pelanggan Putrii Busana, terungkap adanya beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Pelanggan mengeluhkan sejumlah hal, seperti kurangnya perhatian dari karyawan terhadap kebutuhan yang diinginkan pelanggan, waktu tunggu yang lama, serta kurangnya pengetahuan produk dari para penjual. Hal ini mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan dan berpotensi menurunkan citra toko dan membuat pelanggan enggan membeli kembali ke toko sehingga mengakibatkan penurunan penjualan di Putrii Busana.

Selain kualitas pelayanan faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah fasilitas yang disediakan oleh toko. Menurut Firmani (2019) “Fasilitas ialah bangunan atau serangkaian sumber daya yang memfasilitasi tindakan yang dipertimbangkan pelanggan saat membuat keputusan pembelian”. Fasilitas yang memadai seperti tata ruang yang nyaman, kebersihan toko, ketersediaan ruang ganti, serta kemudahan akses juga mejadikan faktor penentu untuk konsumen datang membeli lagi. Dengan membangun loyalitas pelanggan, toko busana dapat meningkatkan pangsa pasar, memperoleh keuntungan yang lebih stabil dan menciptakan keunggulan kompetitif. Sejalan dengan hal ini juga bersumber dari Goegle Riview mengenai permasalahan mengenai fasilitas yang terjadi di Putrii Busana yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan sebagai berikut:

Gambar 1. 2 Riwiew Fasilitas Putri Busana 2024



Sumber: *Goegle Riview 2024*

Berdasarkan permasalahan yang ada pada (gambar 1.2), hasil Goegle Riview pada Putri Busana yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan selanjutnya ialah fasilitas. Terdapat keluhan konsumen mengenai ruangan toko yang terlalu padat dan ada konsumen yang memberikan hanya bintang tiga dimana hal ini juga menjadi masalah di Putri Busana. Berdasarkan pengalaman observasi yang dilakukan peneliti terdapat fasilitas yang tidak berfungsi dengan semestinya seperti, ada beberapa kipas angin yang tidak bisa berfungsi dengan baik, ruang ganti yang terlalu kecil dan tempat parkir yang kurang luas.

Berdasarkan fenomena yang terjadi penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana suatu kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Putri Busana dalam menarik loyalitas pelanggan. maka, penulis melangsungkan studi bertema **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan di Putri Busana, Indrapura desa Titi Payung, Kab. Batu Bara”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dari latar belakang antara lain, adalah:

- 1) Terdapatnya penurunan pelanggan di Putrii Busana, yang mengindikasikan adanya permasalahan dalam mempertahankan pelanggan.
- 2) Masih kurangnya kualitas pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan, berdasarkan wawancara konsumen seperti kurangnya perhatian dari karyawan, waktu tunggu yang lama, dan kurangnya pengetahuan produk dari para penjual
- 3) Adanya fasilitas yang tidak memadai dan tidak berfungsi dengan baik.

1.3. Ruang Lingkup Masalah

Ruang lingkup masalah studi ini berfokus pada pemahaman bagaimana kualitas pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan oleh Putri Busana dapat mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan. Dimana kualitas pelayanan yang akan diteliti mencakup berbagai aspek seperti ketepatan waktu pelayanan, keramahan karyawan, pengetahuan produk, dan kemudahan dalam proses transaksi di Putrii Busana dapat jadi satu dari faktor yang berdampak pada loyalitas pelanggan. Serta fasilitas yang menjadi perhatian meliputi kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan fasilitas, kebersihan toilet, serta tata letak toko yang memudahkan pelanggan dalam mencari produk. Loyalitas pelanggan dapat diukur melalui frekuensi kunjungan, nilai transaksi, serta kecenderungan pelanggan untuk merekomendasikan toko kepada orang lain.

1.4. Batasan Masalah

Fokus studi ini terbatas pada pelanggan di Putrii busana dan variabel penelitiannya hanya dibatasi pada kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas pelanggan.

1.5. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada studi ini ialah:

- 1) Apakah Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di Putrii Busana, Indrapura desa titi payung, Kab. Batu Bara.
- 2) Apakah Fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di Putrii Busana, Indrapura desa titi payung, Kab. Batu Bara.
- 3) Apakah Kualitas Pelayanan dan Fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di Putrii Busana, Indrapura desa titi payung, Kab. Batu Bara.

1.6. Tujuan Penelitian

Studi ini bermaksud guna mencapai tujuan :

- 1) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Putrii Busana, Indrapura desa titi payung, Kab. Batu Bara.
- 2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Fasilitas terhadap Loyalitas Pelanggan di Putrii Busana, Indrapura desa titi payung, Kab. Batu Bara.
- 3) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Loyalitas Pelanggan di Putrii Busana, Indrapura desa titi payung, Kab. Batu Bara.

1.7. Manfaat Penelitian

Penulis mengantisipasi manfaat studi ini berikut:

- 1) Manfaat Teoritis

Temuan studi ini sekiranya bisa digunakan untuk menyalurkan pemahaman yang mendalam terkait preferensi konsumen dan faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan. Dengan mempelajari kualitas pelayanan dan fasilitas yang dilkakukan oleh Putrii Busana yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggannya, diharapkan penelitian ini dapat mengungkap membantu pemilik bisnis dalam merancang strategi yang

lebih efektif dalam memperbaiki dan memperluas pengetahuan konsumen mengenai produk yang mereka tawarkan untuk mempertahankan dan meningkatkan pelanggan.

2) Manfaat Praktis

a) Bagi Peneliti

Dengan tujuan meningkatkan pemahaman tentang bagaimana Kualitas Layanan dan Fasilitas Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan, konten ini dapat berfungsi sebagai jembatan antara teori kelas dan praktik dunia nyata.

b) Bagi Objek Penelitian

Untuk membantu Putrii Busana meningkatkan operasi perusahaan mereka ke depannya, berikut adalah beberapa data dan umpan balik lebih lanjut.

c) Bagi Lembaga Pendidikan UNIMED

Meningkatkan koleksi pemasaran di Universitas Negeri Medan dengan buku dan artikel baru, dengan fokus pada pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap loyalitas pelanggan.

d) Bagi Peneliti Selanjutnya

Temuan penelitian dan tinjauan pustaka ini dapat berfungsi sebagai batu loncatan untuk penyelidikan baru ke dalam topik yang sama atau terkait, atau sebagai referensi untuk penelitian yang ada.