

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kerajinan kulit manding merupakan salah satu kerajinan kulit terpopuler di Yogyakarta. Produk yang dihasilkan oleh pengrajin rata-rata berbahan dasar kulit, kerajinan kulit manding ini menawarkan produk yang berkualitas namun produk yang ditawarkan tidaklah mahal, karena dikerjakan pada rumah-rumah produksi para pengrajin kulit tersebut, konsumen tidak hanya dapat membeli dari hasil kerajinan yang sudah jadi, tetapi konsumen bisa memesannya dengan model yang diinginkan sesuai selera konsumen. Walaupun merupakan produk rumahan tetapi kualitas tetap terjaga karena diproduksi secara “*handmade*”. Eksistensi sentra kerajinan kulit manding juga didukung oleh konsumen dari luar kota Yogyakarta yang merupakan kota destinasi para pelancong, dan kawasan yang dilewati menuju pantai Parangtritis. Menurut Setyawan dan Susila dalam Usahawan (2004:31), Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh pelayanan yang diberikan baik secara tangible maupun intangible, dalam hal ini penilaian dilakukan oleh pelanggan mengenai kategori jasa yang diberikan.

Tidaklah mudah untuk menjaga loyalitas konsumen yang semakin maju menuntut pada kemudahan berbelanja Perusahaan merupakan penentuan pemberian kepuasan yang diharapkan secara efisien dibandingkan pesaing.

Kualitas pelayanan yang baik karena adanya strategi pelayanan untuk menghasilkan konsumen yang loyal, pelayanan yang harus memenuhi harapan pelanggannya seperti kesesuaian barang yang dipesan hasilnya sesuai model yang diinginkan. Pelanggan akan menilai suatu layanan yang diterima baik dengan kesesuaian produk yang diharapkan.

Menurut Goetsch Davis (dalam Zulian Yamit, 2013) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci untuk mencapai keunggulan bersaing. Kualitas pelayanan atau dikenal dengan SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, et al., (1988) memiliki lima dimensi yaitu Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy.

Selain kualitas pelayanan, kualitas produk dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Kualitas produk adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono & Chandra, 2012). Menurut Purnama (2006) kualitas produk adalah kesesuaian antara kebutuhan dan keinginan atas produk ke dalam spesifikasi produk yang dihasilkan. Kualitas produk yang ditawarkan merupakan dasar untuk menciptakan kepuasan konsumen. Kualitas produk yang ditawarkan

akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Konsumen akan puas jika harapannya terpenuhi (Windarti & Ibrahim, 2017)

Pada era modern tidak bisa kita hindari masuknya pengaruh globalisasi terhadap kebudayaan asing berkembang terhadap kebudayaan bangsa Indonesia menyebabkan masyarakat Indonesia lebih beragam selera dalam berbusana seperti halnya dalam produk berbahan kulit. Ditengah gempuran produk berbahan kulit dengan “*brand*” kenamaan dari luar negeri yang diminati masyarakat masih berdiri kerajinan kulit lokal salah satunya berada di Yogyakarta lebih tepatnya di desa manding, Bantul.

Busana merupakan hal penting bagi penampilan dan gaya keseharian dalam kehidupan dalam bermasyarakat. Busana tidak hanya dikenakan untuk menutupi badan saja melainkan untuk menunjukkan status sosial untuk menyampaikan identitas pribadi. Perkembangan dunia usaha dalam urusan “*fashion*” memang tidak ada hentinya, produk kerajinan yang dihasilkan seperti jaket, sepatu, sandal, tas, ikat pinggang, dompet, topi, gantungan kunci, dan masih banyak lagi pernak-pernik lainnya, konsumen dapat melakukan proses tawar-menawar barang yang tidak bisa konsumen lakukan ketika berada di pusat perbelanjaan.

Penelitian ini dilakukan di sentra kerajinan kulit Manding, Bantul, Yogyakarta merupakan salah satu daerah tujuan wisata dan bisnis. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis meneliti tingkat kualitas pelayanan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Sentra Industri Kerajinan Kulit Manding”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas layanan dan kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
2. Apakah kualitas layanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
3. Dari kualitas layanan dan kualitas produk manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan konsumen
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan konsumen
- c. Untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat bagi berbagai pihak. Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Perusahaan
 - a. Sebagai gambaran bagi perusahaan tentang keadaan kualitas pelayanan yang diberikan untuk pelanggan, sehingga dapat dilakukan

tindakan baik berupa peningkatan ataupun perbaikan serta mempertahankan yang sudah baik.

b. Sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Akademis

Hasil penelitian diharapkan dapat berguna sebagai referensi penelitian lebih lanjut jika berminat.

