

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia fotografi saat ini banyak diminati oleh semua kalangan dan umur, mereka suka mengabadikan setiap momen penting dalam hidupnya. Dalam mengabadikan momen ini salah satunya adalah dengan memanfaatkan foto studio. Perkembangan bisnis jasa foto studio menjadi sangat pesat dengan semakin banyaknya penyedia jasa foto studio di berbagai bidang seperti, foto ijazah, foto kelulusan, foto model sampai dengan foto pernikahan. Tingginya permintaan penggunaan jasa foto studio dapat membuka peluang untuk lahan bisnis. Sehingga sangat banyak di jumpai penyedia jasa foto studio baik di kota-kota besar maupun di pedalaman daerah. Ketika tingkat persaingan semakin tinggi, para penyedia jasa berlomba untuk lebih kreatif dalam menawarkan jasanya mulai dari foto ijazah, foto kelulusan, foto model sampai dengan foto pernikahan. Dalam meningkatkan penjualan pasti ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi minat beli konsumen terhadap suatu produk seperti *Service Quality* (Kualitas Pelayanan), *Price* (Harga), dan *Promotion* (Promosi) terhadap kepuasan *Customer* (Pelanggan).

Melihat industri foto studio di Indonesia yang terus meningkat, apalagi industri foto studio di Kota Padang sendiri yang kian banyak. Salah satu usaha foto studio pertama di kota Padang yang menerapkan konsep rumahan atau suasana “*home*” ialah Emily Queen Home Photo Studio. Emily Queen Home Photo Studio berdiri pada 11 Desember 2019 ini terletak di Jl. Sawahan Dalam V No. 1, Sawahan, Kec. Padang Timur, Kota Padang, Sumatera Barat 25171. Emily Queen Home Photo Studio didirikan oleh Ibu Emilia Dwi Sartika S.T. Usaha ini didirikan oleh pemilik karena beliau ingin menyalurkan hobi dalam usaha fotografi, sehingga dapat menjadikan peluang usaha milik sendiri.

Kemajuan teknologi yang sedemikian pesat, hal ini telah banyak memberikan perubahan pola hidup manusia. Perubahan terjadi pada kehidupan sehari-hari maupun aktivitas kegiatan usaha.

Seiring dengan perkembangan zaman Fotografi dulu masih dianggap suatu hal yang mahal oleh masyarakat. Hanya kalangan tertentu saja yang dapat menikmati hal-hal yang berhubungan dengan fotografi, baik itu alat fotografi maupun outputnya sebagai media dokumentasi.

Namun hal tersebut berubah seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi. Alat-alat fotografi serta perlengkapan pendukungnya menjadi semakin mudah didapatkan karena selain tempat memperolehnya sudah banyak yang ada, harganya pun dapat dikatakan relatif murah bagi masyarakat yang ingin menikmatinya.

Perilaku konsumen berperan penting dalam memahami bagaimana konsumen secara aktual mengambil keputusan pembelian. Proses keputusan pembelian konsumen melewati lima tahap proses pengambilan keputusan yaitu:

1. Pengenalan masalah
2. Pencarian informasi
3. Evaluasi alternatif
4. Keputusan pembelian
5. Perilaku pasca pembelian

Maka dari itu kepuasan customer menjadi peran utama dalam minat beli customer. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Menurut Kotler et al., (2021), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Konsumen akan

merasa puas bila keinginan konsumen telah terpenuhi oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan.

Fenomena yang terjadi pada persaingan bisnis di dunia fotografi ini cukup kompleks, dimana pesaing juga pastinya memberikan totalitas dalam pelayanannya masing-masing agar dapat mencapai kepuasan *customer* dalam bisnisnya. Hal ini disebabkan oleh karena kerap kali ditemukan orang-orang yang kurang puas akan kualitas pelayanan dari gerai *service quality* dan mereka menginginkan sesuatu yang lebih maupun hal-hal yang baru, yaitu tuntutan akan adanya kualitas pelayanan yang lebih baik. *Service quality* yang baik sangat berhubungan dengan kepuasan *customer*, sebab ketika *customer* merasa tidak puas dengan layanan yang diterimanya, mereka dapat berpindah ke studio lainnya. Tetapi jika pelanggan merasa puas dengan layanan yang diterimanya, mereka akan tetap setia dengan studio Emily Queen Home Photo Studio dan dapat terjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggannya. Selain itu pelanggan yang puas akan menceritakan ke orang lain tentang pengalaman baik yang dia dapatkan selama berada di Emily Queen Home Photo Studio.

Dengan kualitas pelayanan yang baik, kualitas produk yang menampilkan fungsinya, serta harga yang sesuai dengan kualitasnya, maka *customer* akan merasa puas, kepuasan *customer* merupakan salah satu tujuan dari perusahaan. Jika *customer* merasa puas maka konsumen akan mengkonsumsi kembali jasa tersebut. Tujuan utama pemasar adalah melayani, memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Oleh karena itu, pemasar perlu memahami bagaimana perilaku customer dalam memuaskan kebutuhan dan keinginannya.

Dalam melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan jasa agar dapat mencapai kepuasan para pelanggannya, dapat digunakan beberapa faktor sesuai dengan yang diungkapkan oleh Zeithaml, Bitner dan Dwayne (2009, p.104) yang meliputi *Reliability*

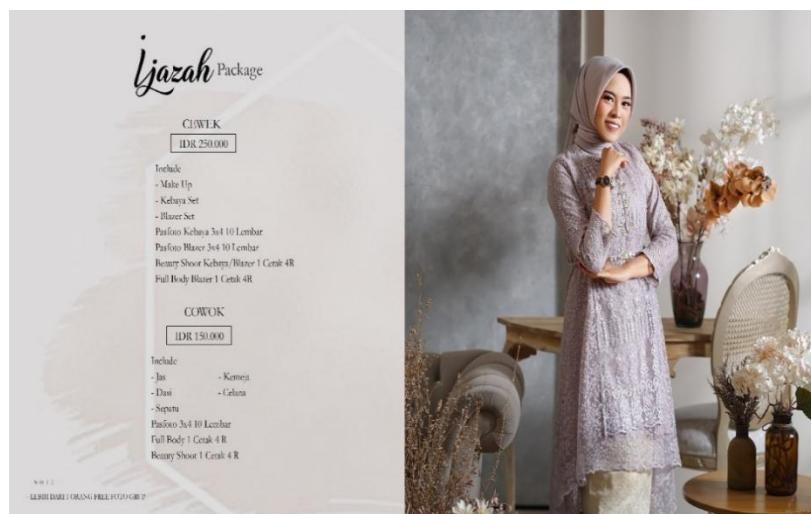
(keandalan seperti mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, keandalan menyelesaian masalah, dan ketepatan memberikan informasi), *Responsiveness* (daya tanggap seperti kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan, kemudahan pengaduan keluhan, dan kecepatan penanganan keluhan), *Assurance* (jaminan seperti keramahtamaan karyawan), *Empathy* (empati seperti kesediaan mendengarkan keluhan, tercipta hubungan yang baik antara karyawan dengan *customer*, dan perhatian secara individual kepada *customer*), dan *Tangible* (berwujud seperti fasilitas fisik berupa kebersihan ruangan, fasilitas, desain, dan kerapian penampilan karyawan).

Emily Queen Home Photo Studio memberikan kualitas layanan seperti contohnya seluruh karyawan Emily Queen Home Photo Studio memiliki standar memberikan pelayanan dengan ramah ketika melayani *customer*, mulai pada saat *customer* datang, melihat menu *pricelist* yang disediakan, hingga membantu saat *customer* menghadapi kesulitan (*Reliability*). Salah satu contoh kesulitan yang biasanya dihadapi oleh *customer* studio ialah kurang memahami menu paket *pricelist* yang tersedia di Emily Queen Home Photo Studio. Jika *customer* menghadapi masalah tersebut, bisa langsung bertanya pada karyawan yang ada untuk segera membantu dengan menjelaskan setiap *list* menu yang ada hingga *customer* tersebut mengerti, atau masalah lain seperti jika pengunjung merasa kurang puas karena *take photo* yang antri lama, maka *customer* dapat menyampaikan keluhan ke *customer service* (*Responsiveness*).

Selain itu jaminan keamanan juga menjadi hal yang sangat penting yang mana pada Emily Queen Home Photo Studio terdapat cctv disetiap sudut ruangan (*Assurance*). Tidak lupa para karyawan diberi pelatihan jika bertemu dengan para *customer* haruslah menyapa dengan ramah untuk menunjukkan kepedulian terhadap setiap *customer* yang datang (*Empathy*).

Kemudian yang terakhir dan yang paling penting menurut peneliti adalah tersedianya ruangan yang bersih dan memiliki *design* yang menarik sehingga menimbulkan kesan nyaman yang didukung oleh berbagai fasilitas (*Tangible*). Permasalahan yang akan diteliti adalah apakah faktor *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan *customer* dari *customer* dan faktor manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan *customer* dari *customer* Emily Queen Home Photo Studio.

Berikut adalah menu *pricelist* paket ijazah Emily Queen Home Photo Studio :



Sumber: EmilyQueen Home Photo Studio

Gambar 1.1 Price list Ijazah package

Berikut adalah data jumlah *customer* paket ijazah Emily Queen Home Photo Studio:

Tabel 1.1

Data Jumlah Customer Paket Ijazah Emily Queen Home Photo Studio 2022-2023

No	Bulan	Wanita	Pria	Jumlah Customer
1.	November	82	44	126
2.	Desember	103	67	170

3.	Januari	50	22	77
4.	Februari	60	20	80
5.	Maret	110	80	190
6.	April	200	98	298
7.	Mei	50	34	84
8.	Juni	30	25	55
9.	Juli	115	53	168
10.	Agustus	165	33	198
11.	September	112	55	167
12.	Okttober	94	53	147
Total				1760

Sumber: Emily Queen Home Photo Studio

Berikut adalah data menu *pricelist* jumlah paket wisuda Emily Queen Home Photo Studio:



Sumber: Emily Queen Home Photo Studio

Gambar 1.2 price list Graduation package

Berikut adalah data jumlah *customer* paket wisuda Emily Queen Home Photo Studio:

Tabel 1.2

Data Jumlah Customer Paket Wisuda Emily Queen Home Photo Studio 2022-2023

No	Bulan	Bronze	Silver	Gold	Jumlah Customer
1.	November	30	50	33	113
2.	Desember	70	30	60	160
3.	Januari	20	10	20	50
4.	Februari	30	15	11	56
5.	Maret	20	9	8	37
6.	April	18	22	7	47
7.	Mei	60	30	40	130
8.	Juni	55	45	37	137
9.	Juli	43	55	14	112
10.	Agustus	30	27	19	76
11.	September	44	12	15	71
12.	Oktober	70	40	50	160
Total					1149

Sumber: Emily Queen Home Photo Studio

Berdasarkan data diatas diperoleh gambaran bahwa jumlah *customer* pada Emily Queen Home Photo Studio selama 12 bulan terakhir (2022-2023). Turun naiknya jumlah *customer* pada Emily Queen Home Photo Studio tersebut dikarenakan kurangnya strategi *promotion* terhadap *branding* dari loyalitas konsumen dan juga sudah banyaknya studio foto yang baru buka khususnya untuk di kota padang ini ujar Thomas (manager Emily queen home photo studio). Menurut Priansa (2017) loyalitas konsumen adalah jaminan kualitas bersaing, pertumbuhan, laba dan *sustainability* jangka panjang perusahaan. Loyalitas konsumen merupakan indikator yang lebih akurat dari pada laba dalam mengukur kemampuan perusahaan untuk menciptakan nilai.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan *customer* ialah *Price* yang menjadi faktor penting dalam menentukan akan membeli atau tidaknya *customer*. Penelitian Andalusi (2018) menjelaskan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan *customer*, hal yang sama juga dijelaskan dalam penelitian Permatasari dan Wahyuningsih (2020) dimana harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Untuk dapat menarik perhatian dari *customer* maka perusahaan menawarkan harga yang relatif terjangkau, karena harga yang ditawarkan haruslah sesuai dan memadai dengan *service quality* yang diberikan perusahaan. Terciptanya kepuasan *customer* dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan sebagai salah satu upaya bagi *branding* perusahaan.

Promotion merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu program pemasaran. Pada hakikatnya *promotion* adalah suatu bentuk komunikasi pemasaran. Menurut penelitian Gery (2018) yang menjelaskan *promotion* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, hal yang sama juga dijelaskan dalam penelitian Atmojo dan Herdinata (2020) dimana *promotion* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Dari penjelasan diatas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“PENGARUH SERVICE QUALITY, PRICE, DAN PROMOTION TERHADAP KEPUASAN CUSTOMER PADA EMILY QUEEN HOME PHOTO STUDIO.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *service quality* memiliki pengaruh terhadap kepuasan *customer* menggunakan jasa pada Emily Queen Home Photo Studio?

2. Apakah *price* memiliki pengaruh terhadap kepuasan *customer* menggunakan jasa pada Emily Queen Home Photo Studio?
3. Apakah *promotion* memiliki pengaruh terhadap kepuasan *customer* menggunakan jasa pada Emily Queen Home Photo Studio?
4. Apakah *service quality*, *price* dan *promotion* memiliki pengaruh terhadap kepuasan *customer* menggunakan jasa pada Emily Queen Home Photo Studio?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap kepuasan *customer* menggunakan jasa pada Emily Queen Home Photo Studio.
2. Untuk mengetahui pengaruh *price* terhadap kepuasan *customer* menggunakan jasa pada Emily Queen Home Photo Studio.
3. Untuk mengetahui pengaruh *promotion* terhadap kepuasan *customer* menggunakan jasa pada Emily Queen Home Photo Studio.
4. Untuk mengetahui pengaruh *service quality*, *price* dan *promotion* terhadap kepuasan *customer* menggunakan jasa pada Emily Queen Home Photo Studio.

1.4 Manfaat Penelitian

Selain tujuan penelitian, penelitian ini diharapkan bisa memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam penyusunan strategi pemasaran sehingga perusahaan dapat menentukan langkah tepat yang akan diambil dalam menghadapi ketatnya persaingan di pasar.

2. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai pernyataan yang akan digunakan sebagai bahan perbandingan bagi penelitian di masa mendatang.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi penulis dan menambah pengetahuan mengenai pemasaran secara khusus yaitu keputusan pembelian.

1.5 Batasan Masalah

Untuk mencapai sasaran dan terarahnya dalam penulisan penelitian ini maka penulis akan membatasi masalah ini dengan *Quality Service*, *Price*, dan *Promotion* sebagai variabel bebas (X) terhadap kepuasan *customer* sebagai variabel terikat (Y) pada Emily Queen Home Photo Studio.