

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Zaman modern ini perkembangan teknologi semakin berkembang, dengan berkembangnya teknologi telah banyak teknologi yang diciptakan seperti Kamera. Kamera ini berfungsi untuk mengabadikan momen dihari tertentu, contohnya seperti hari kelulusan, ulang tahun, dan *prewedding*. Tidak hanya dihari-hari spesial saja seseorang mengabadikan momen, bahkan dihari-hari biasa pun seseorang ingin menghasilkan sebuah momen atau foto yang indah. Dari perkembangan teknologi tersebut, banyak pengusaha yang memanfaatkan situasi tersebut dengan membuka usaha studio foto, untuk membantu orang mendokumentasi kan momen indah.

Studio Foto adalah sebuah tempat atau ruangan yang dirancang secara khusus untuk melakukan pemotretan atau pengambilan gambar dengan mempertimbangkan berbagai aspek seperti lampu atau pencahayaan, *background*, dan berbagai macam *setting* yang dapat mendukung proses pemotretan. Pemotretan di studio foto menghabiskan waktu antara 15-30 menit di mana waktu tersebut cukup lama jika studio sedang ramai dikunjungi oleh pelanggan.

Pulau Bengkalis telah banyak para pengusaha yang mendirikan jasa fotografi, salah satunya, yaitu Alfa Studio Foto. Alfa Studio Foto, yang terletak di Jalan Ahmad Yani, Bengkalis, didirikan pada tahun 2018 oleh Wan Ilham Hadi. Sebelumnya, studio ini dikenal sebagai One Shot Studio yang berdiri di Pekanbaru sejak 2008, kemudian beralih nama menjadi Gluck Studio pada 2018 sebelum akhirnya berganti nama menjadi Alfa Studio Foto. Alfa Studio Foto menawarkan berbagai layanan fotografi, termasuk pas foto, foto wedding, *prewedding*, foto grup, dan videografi. Studio ini telah dikenal luas di Bengkalis dan bertujuan memberikan kesan baru dalam fotografi serta menciptakan lapangan pekerjaan. Alfa Studio Foto telah banyak diminati oleh masyarakat kecamatan Bengkalis, yang mana mendorong peneliti untuk mengeksplorasi apakah ada

keistimewaan yang membedakannya dari layanan studio lainnya di daerah Bengkalis. Dimana sebelum melakukan penelitian, penulis mewawancarai salah satu pelanggan dari Alfa Studio Foto bahwa mereka merasa puas terhadap hasil foto dari Alfa Studio Foto tersebut. Berikut data awal jumlah pelanggan Alfa Studio Foto.

Tabel 1.1 Data Awal Jumlah Pelanggan Alfa Studio Foto

No	Tahun	Jumlah Pelanggan
1.	2021	62
2.	2022	197
3.	2023	264

Sumber : Alfa Studio Foto

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas menjelaskan bahwa, Alfa Studio Foto menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dalam jumlah pelanggan dari tahun ke tahun, menandakan bahwa usaha dan strategi mereka berhasil dalam menarik dan mempertahankan pelanggan.

Dalam sebuah usaha kepuasan pelanggan merupakan tonggak utama dalam keberhasilan suatu perusahaan. Menurut (Mentang, dkk, 2021), kepuasan konsumen (*customers satisfaction*) merupakan keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Kepuasan konsumen merupakan perasaan seseorang berupa puas atau tidak puas terhadap suatu produk atau jasa yang diterima. Konsumen yang puas akan membeli lagi dan merekomendasikan kepada orang lain tentang pengalaman baik mereka, pelanggan yang tidak puas sering berganti ke pesaing dan menjelek-jelekkan produk-produk yang mereka beli kepada orang lain. Untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan, perusahaan harus dapat menjual barang dan jasa dengan kualitas yang terbaik dan layak juga sesuai dengan apa yang didapatkan oleh pelanggan.

Menurut (Mentang, dkk, 2021), kualitas produk merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas produk ini merupakan hal penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin produknya dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kualitas merupakan syarat utama suatu produk diterima dipasar. Produk dikatakan berkualitas apabila produk tersebut mampu memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan selalu ingin mendapatkan produk yang berkualitas sesuai dengan harga

yang dibayar, meskipun ada sebagian masyarakat berpendapat bahwa produk yang mahal adalah produk yang berkualitas. Kualitas produk yang baik merupakan pertimbangan sendiri bagi pelanggan yang akan membeli produk tertentu.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Hasil Terhadap Kepuasan Pelanggan Alfa Studio Foto Bengkalis (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Bengkalis).”**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun Rumusan masalah dari penelitian yang akan dilakukan adalah, Bagaimana Pengaruh Kualitas Hasil Terhadap Kepuasan Pelanggan Alfa Studio Foto Bengkalis? (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Bengkalis).

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang akan dilakukan adalah:

1. Untuk menganalisa bagaimana tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan Alfa Studio Foto Bengkalis (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Bengkalis).
2. Untuk menganalisa bagaimana tanggapan responden mengenai kualitas hasil Alfa Studio Foto Bengkalis (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Bengkalis).
3. Untuk menganalisa bagaimana pengaruh kualitas hasil terhadap kepuasan pelanggan Alfa Studio Foto Bengkalis (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Bengkalis).

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai oleh penulis dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. **Manfaat Penelitian Bagi Penulis**
Manfaat dari penelitian yang akan dilakukan bagi penulis adalah sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana terapan, juga sebagai

salah satu cara untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat selama perkuliahan. Penelitian yang akan dilakukan juga bisa menambah wawasan bagi penulis.

2. **Manfaat Penelitian Bagi Perusahaan**

Manfaat dari penelitian yang akan dilakukan bagi perusahaan adalah hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dan masukan bagi pihak perusahaan dan juga untuk mengetahui perbandingan persepsi yang menjadi pertimbangan pelanggan.

3. **Manfaat Penelitian Bagi Pihak lain**

Adapun manfaat dari penelitian yang akan dilakukan bagi pihak lain adalah bisa dijadikan sebagai referensi bagi peneliti lain pada masa yang akan datang khususnya yang meneliti tentang pengaruh kualitas hasil terhadap kepuasan pelanggan.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Agar penulisan laporan skripsi ini dapat sistematis dan terusan dengan rapi maka diperlukan sistematika penulisan laporan. Berikut ini adalah sistematika penulisan laporan skripsi.

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan tentang penelitian terdahulu dari teori-teori yang relevan dengan pokok bahasan dalam penelitian skripsi, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh kualitas hasil terhadap kepuasan pelanggan Alfa Studio Foto.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan secara khusus berkaitan dengan tata cara penulisan yang dilakukan meliputi lokasi dan waktu penelitian, objek

penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, metode analisis data, dan jenis penelitian.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan hasil dari pembahasan. Hasil penelitian skripsi berisikan data yang mencakup antara lain: untuk mengetahui pengaruh kualitas hasil terhadap kepuasan pelanggan Alfa Studio Foto.

BAB 5 : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab terakhir, yang mana akan dikemukakan kesimpulan dan hasil penelitian yang dilakukan, kemudian penulis memberikan saran-saran yang mungkin bermanfaat.

