

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan usaha bisnis dalam era globalisasi saat ini semakin pesat ditandai dengan tingkat persaingan antar perusahaan yang semakin tinggi dan ketat. Untuk menarik minat konsumen membeli produk yang ditawarkan maka dibutuhkan adanya promosi yang efektif, harga yang kompetitif dibandingkan harga yang ditawarkan pesaing, dan kualitas produk yang bermutu. Sektor jasa mengambil peran penting dalam perekonomian Indonesia, terlebih dengan semakin meningkatnya kebutuhan dan keinginan konsumen serta tuntutan untuk mendapatkan pelayanan terbaik. Melihat kenyataan dunia usaha sekarang telah banyak bergerak di bidang pelayanan jasa, khususnya dalam 3 bidang jasa foto. Hal ini ditandai dengan maraknya jasa fotografi yang mempunyai tempat kerja yang tetap ataupun kerjanya sebatas panggilan saja.

Galeri foto adalah tempat atau ruangan khusus yang sudah ditata untuk menunjang aktivitas fotografi, adapun hal-hal yang perlu disiapkan pada studio foto meliputi tata lampu, latar, dan pendukung lainnya. Hal yang utama dan terpenting dalam foto studio yaitu terletak pada mengendalikan maupun mengontrol situasi untuk mendapatkan kualitas hasil yang bagus.

Khususnya di Bengkalis, perkembangan jasa fotografi yang semakin pesat mengakibatkan tingginya tingkat persaingan. Oleh karena itu, perusahaan jasa fotografi harus meningkatkan Kualitas hasil terhadap konsumennya. Hasil atau produk yang terbaik yang diberikan kepada konsumennya akan menciptakan kepuasan pada konsumennya sehingga dapat bertahan untuk jangka panjang.

Semakin terpenuhi harapan-harapan dari konsumen tentu konsumen akan puas. Sebuah perusahaan harus memiliki strategi-strategi dalam memasarkan produknya, agar konsumen dapat dipertahankan keberadaannya atau lebih ditingkatkan lagi jumlahnya. Jika konsumen merasa puas, maka ia akan

melakukan pembelian secara berulang-ulang. Untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen, perusahaan harus dapat menjual barang dan jasa dengan kualitas yang paling baik dengan harga yang layak sesuai dengan apa yang didapatkan. Perusahaan juga melakukan strategi-strategi untuk membentuk kepuasan konsumen dengan memberikan produk dan pelayanan yang berkualitas. Dengan kualitas yang baik mendorong konsumen untuk menjalin hubungan baik dengan perusahaan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan meminimalkan pengalaman yang tidak menyenangkan dari konsumen. Kepuasan konsumen dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas konsumen kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan penulis tertarik untuk melakukan penelitian “Pengaruh Kualitas Hasil Terhadap Kepuasan Pelanggan Galeri Foto Studio” (Studi kasus pada Masyarakat Bengkulu).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada proposal penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh kualitas hasil terhadap kepuasan pelanggan Galeri Foto Studio” (Studi Kasus pada Masyarakat Bengkulu)?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang kualitas hasil pada Galeri Foto Studio (Studi Kasus pada Masyarakat Bengkulu).
2. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang kepuasan pelanggan pada Galeri Foto Studio (Studi Kasus pada Masyarakat Bengkulu).
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas hasil terhadap kepuasan pelanggan pada Galeri Foto Studio (Studi Kasus pada Masyarakat Bengkulu).

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin dicapai oleh penulis dalam penulisan proposal Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

### **1.4.1 Bagi Penulis**

Adapun manfaat penelitian ini bagi penulis, yaitu :

1. Dengan adanya penyusunan proposal ini dapat menambah wawasan
2. Dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan selama perkuliahan
3. Serta penulis dapat meneliti Pengaruh kualitas hasil terhadap kepuasan pelanggan Galeri Foto Studio (Studi Kasus pada Masyarakat Bengkalis).

### **1.4.2 Bagi Perusahaan**

Adapun manfaat penelitian ini bagi perusahaan, yaitu :

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dan masukan bagi pihak perusahaan
2. Untuk mengetahui perbandingan persepsi yang menjadi pertimbangan konsumen
3. Untuk memilih tempat foto sesuai keinginan konsumen.

### **1.4.3 Bagi Pihak Lain**

Adapun manfaat penelitian ini bagi pihak lain, yaitu :

1. Dengan penyusunan proposal Tugas Akhir ini dapat menambah wawasan bagi peneliti
2. dapat dijadikan referensi bagi peneliti lain pada masa yang akan datang khususnya yang meneliti tentang pengaruh kualitas hasil terhadap kepuasan pelanggan Galeri Foto Studio.

## **1.5 Sistematika Penulisan Laporan**

Agar penulisan laporan tugas akhir ini dapat sistematis dan tersusun dengan rapi maka diperlukan sistematika penulisan laporan. Berikut ini adalah sistematika penulisan laporan tugas akhir.

## **BAB 1: PENDAHULUAN**

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

## **BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menguraikan tentang penelitian terdahulu dan teori-teori yang relevan dengan pokok bahasan dalam penelitian tugas akhir, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh kualitas hasil terhadap kepuasan pelanggan Galeri Foto Studio.

## **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 PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisikan hasil dan pembahasan. Hasil penelitian tugas akhir berisikan data yang mencakup antara lain: untuk mengetahui pengaruh kualitas hasil terhadap kepuasan pelanggan Galeri FotoStudio.

## **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.