

**ANALISIS PENGARUH ORANG, PROSES DAN LAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA PENJAHIT BERLIN
JL. D.I. PANJAITAN NO.43 PLAJU PALEMBANG**



Skripsi Oleh:

ELSA PUTRI

01101001062

Manajemen

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih

Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

(2014)

R:25546/
26107

S.
658.834207
ELS
a
2014
G 141145-

**ANALISIS PENGARUH ORANG, PROSES DAN LAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA PENJAHIT BERLIN
JL. D.I. PANJAITAN NO.43 PLAJU PALEMBANG**



Skripsi Oleh:

ELSA PUTRI

01101001062

Manajemen

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih

Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

(2014)

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**ANALISIS PENGARUH ORANG, PROSES, DAN LAYANAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENJAHIT
BERLIN JL.DLPANJAITAN NO.43 PLAJU PALEMBANG**

Disusun oleh:

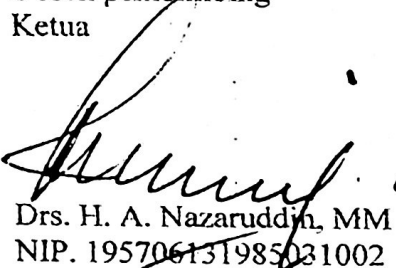
Nama : Elsa Putri
NIM : 01101001062
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan

Tanggal: 04 Maret 2014

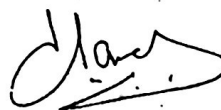
Dosen pembimbing
Ketua



Drs. H. A. Nazaruddin, MM
NIP. 195706131985031002

Tanggal: 25 Januari 2014

Anggota



Drs. Thomas Handy
NIP. 195209211981031006

LEMBAR PESETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH ORANG, PROSES, DAN LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PENJAHIT BERLIN JL. D.I. PANJAITAN
NO.43 PLAJU PALEMBANG

Disusun oleh :

Nama : Elsa Putri
Nim : 01101001062
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 20 Maret 2014 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Indralaya, 25 Maret 2014

Ketua

Drs. H. A. Nazaruddin, M.M
NIP. 195706131985031002

Anggota

Drs. H. Dian Eka, MM
NIP. 196101061990031002

Anggota

Hj. Nofiawaty, SE, MM
NIP. 196911081994012001

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Dr. Zakaria Wahab, M.B.A
NIP. 195707141984031005

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Elsa Putri
Nim : 01101001062
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian : Pemasaran
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul :
Analisis Pengaruh Orang, Proses, dan Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada
Penjahit Berlin JL. D.I. Panjaitan No.43 Plaju Palembang.

Pembimbing :

Ketua : Drs. H.A. Nazaruddin, MM
Anggota : Drs. Thomas Handy
Tanggal Ujian : 20 Maret 2014

Adalah benar hasil karya Saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari, Saya bersedia dicabut predikat kelulusan dengan gelar keserjanaan.

Indralaya, 25 Maret 2014

Pembuat Pernyataan,



Elsa Putri

Nim 01101001062

RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Elsa Putri
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat /Tanggal Lahir : Palembang, 04 Des 1992
Agama : Islam
Alamat Rumah (Orangtua) : Jln. D.I Panjaitan Rt.025
Rw.007, Kel. Plaju Ilir,
Kec. Plaju, Palembang
Alamat Email : elsa.phili92@yahoo.com
Pendidikan Formal :
SD : SD N 320 Palembang
SMP : SMP N 16 Palembang
SMA : SMA N 8 Palembang
Pendidikan Non Formal :
- Lembaga Bahasa & Pendidikan Professional LIA
Pengalaman Organisasi :
- EIT
- IKAMMA
Penghargaan Prestasi :
- Tim Peneliti Program Pilot Project GPC PT. Pertamina (Persero)
- Tim Peneliti Kenaikan Harga LPG 12 Kg PT. Pertamina (Persero)



MOTTO:

- Bacalah dengan (menyebut) nama tuhanmu yang menciptakan. (QS. AL-`ALAQ: 1)
- Kalau hidup sekedar hidup, babi di hutan juga hidup
Kalau bekerja sekedar bekerja, kera juga bekerja.
(Buya Hamka)

Persembahan untuk:

Kedua Orang Tuaku

Keluarga Besaraku

Para Sahabatku

Almamatertu

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Orang, Proses, dan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Penjahit Berlin Jl. D.I. Panjaitan No.43 Plaju Palembang ”**. Skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Dosen pembimbing saya bapak Drs.H.A.Nazaruddin,M.M dan bapak Drs. Thomas Handy yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ketua jurusan, bapak Dr. Zakaria Wahab,MBA dan sekretaris jurusan bapak Welly Nailis, S.E,MM yang telah banyak membantu dalam penyusunan program-program yang ada di jurusan manajemen.
3. Para dosen penguji yang telah membantu memberikan kritik dan saran.
4. Semua dosen Fakultas Ekonomi terutama dosen jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan, dan bekal buat saya selama kuliah di Universitas Sriwijaya.

5. Semua karyawan Fakultas Ekonomi yang telah membantu kelancaran proses perkuliahan, terutama Mbak Ninil yang membantu dalam urusan administrasi.
6. Ibunda dan ayahanda tersayang Saherman dan Eli Sumarni yang selalu memberikan semangat dan dukungan agar saya tetap semangat dan sabar dalam menyelesaikan skripsi saya ini.
7. Kakak-kakak saya Donal Apriansyah dan Deni Apriansyah beserta keluarganya yang selalu mendoakan saya agar tetap semangat dalam mengerjakan skripsi saya ini.
8. Seluruh keluarga besarku, nenek, kakek, tante, sepupuku, dan yang lainnya juga selalu memberikan doa agar diberi kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Muhammad Edou Suhardi, terimakasih atas dukungan, perhatian dan pengertiannya.
10. Karyawan-karyawan Penjahit Berlin yang telah memberikan banyak bantuan mulai dari data-data dan proses penyebaran kuesioner.
11. Semua responden yang telah membantu meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
12. Semua teman-teman anggota Arkadas d'RJ Dian, Bela, Chin, Rani, Yeni, Yuni, Vika, Yuk Mel, Zizi, dan semua teman-temanku di jurusan Manajemen 2010 yang telah banyak membantu saya, memberikan semangat, dan mendukung selama saya kuliah di Universitas Sriwijaya

13. Dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Indralaya, Maret 2014

Elsa Putri

ABSTRAK

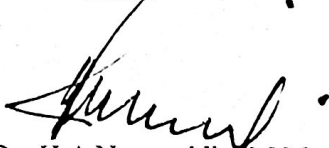
PENGARUH ORANG, PROSES, DAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PENJAHIT BERLIN JL.D.I. PANJAITAN NO.43, PLAJU
PALEMBANG

Oleh:
Elsa Putri

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Orang (X1), Proses (X2), dan Layanan Pelanggan (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Penjahit Berlin Jl. D.I. Panjaitan No.43 Plaju Palembang. Teknik analisis data menggunakan metode kuantitatif yang menggunakan alat pengujian signifikan simultan (Uji F), pengujian signifikan parsial (Uji t), dan analisis Regresi Linear Berganda. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode penelitian data primer dengan menyebarkan kuesioner dan analisis data sekunder yaitu penelitian arsip. Data diproses dengan menggunakan *SPSS 16.0 for windows*. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa variabel orang, proses, dan layanan pelanggan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Penjahit Berlin dimana variabel yang paling dominan adalah variabel layanan pelanggan dengan nilai koefisien terbesar yaitu 0,408.

Kata kunci : Orang, Proses, Layanan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan

Ketua



Drs. H.A. Nazaruddin, M.M
NIP 195706121985031002

Anggota



Drs. Thomas Handy
NIP 195209211981031006

Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. Zakaria Wahab, M.B.A
NIP. 195707141984031005

ABSTRACT

ANALYSIS OF PEOPLE, PROCESS, AND SERVICE INFLUENCE
TO COSTUMER SATISFICATION IN PENJAHIT BERLIN
JL.D.I.PANJAITAN NO.43 PALEMBANG

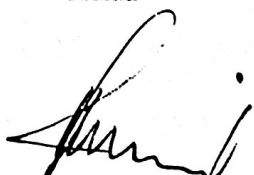
By :

Elsa Putri; Drs. H.A.Nazaruddin; Drs. Thomas Handy

This study aims to determine the influence of People (X1), Process (X2), and Customer Service (X3) to the Customer Satisfication (Y) on Penjahit Berlin Jl. D.I. Panjaitan no.43 Plaju Palembang. The analysis using quantitative methods that use significant simultaneous testing tools (F Test), partial significant testing (t Test) and Multiple Linear Regression analysis. Methods of data collection in this study are primary data which method is distributing questionnaire and secondary data analysis of archival research. Data processed by using SPSS 16.0 for windows. The result showed that the variables of people, process, and customer service effect customer satisfication on Penjahit Berlin which the most dominant variable is customer service variable to the value or the largest coefficient is 0,408.

Keywords : People, Process, Customer Service and Customer Satisfication

Ketua



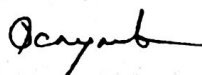
Drs.H.A.Nazaruddin, M.M
NIP 195706131985031002

Anggota



Drs. Thomas Handy
NIP 195209211981031006

Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. Zakaria Wahab, M.B.A
NIP. 195707141984031005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Skripsi	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.2 Jasa	10
2.2.1 Pengertian Jasa	10
2.2.2 Karakteristik Jasa	11
2.3 Bauran Pemasaran Jasa	12
2.4 Kepuasan Pelanggan	22
2.5 Kerangka Konseptual Penelitian	23
BAB 3 METODE PENELITIAN	24

3.1 Ruang Lingkup Penelitian	24
3.2 Rancangan Penelitian	24
3.3 Jenis Data, Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data	24
3.3.1 Jenis Data	24
3.3.2 Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data	25
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	26
3.5 Definisi Operasional	27
3.5.1 Identifikasi Variabel	27
3.5.2 Definisi Operasional Variabel	28
3.5.3 Batasan Operasional Variabel	29
3.6 Pengukuran Variabel	30
3.7 Instrumen Penelitian	31
3.8 Uji Instrumen Penelitian	31
3.8.1 Uji Validitas	31
3.8.2 Uji Reliabilitas	32
3.9 Teknik Analisis Data	32
3.9.1 Analisis Regresi Linear Berganda	32
3.9.2 Uji t	33
3.9.3 Uji F	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Uji Instrumen	34
4.1.1 Uji Validitas	34
4.1.2 Uji Reliabilitas	36

4.2 Analisis Frekuensi	36
4.2.1 Profil Responden	36
4.2.1.1 Jenis Kelamin	37
4.2.1.2 Usia	37
4.2.1.3 Pendidikan Terakhir	38
4.2.1.4 Pengeluaran	39
4.2.1.5 Profesi	40
4.2.1.6 Rekomendasi	41
4.2.1.7 Jumlah Penggunaan Jasa	41
4.2.2 Penilaian Responden (Pertanyaan Utama)	42
4.3 Analisis Deskriptif	47
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda	50
4.4.1 Uji Regresi Linear Berganda	51
4.4.2 Uji F (Uji Simultan)	53
4.4.3 Uji t (Uji Parcial)	54
4.5 Pembahasan	56
4.5.1 Pengaruh Orang, Proses, dan Layanan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan	56
4.5.1.1 Pengaruh Orang Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	56
4.5.1.2 Pengaruh Proses Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	57
4.5.1.3 Pengaruh Layanan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	57

4.5.1.4 Pengaruh Orang, Proses, dan Layanan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	58
4.5.2 Variabel yang Paling Dominan	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1. Kesimpulan	60
5.2 Saran	61
Daftar Pustaka	62
Lampiran-Lampiran	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pendapatan Kotor Penjahit Berlin Tahun 2010-2012	6
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	28
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Utama	34
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	39
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran	40
Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Profesi	40
Tabel 4.8 Profil Responden Berdasarkan Rekomendasi	41
Tabel 4.9 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Pengguna Jasa	42
Tabel 4.10 Penilaian Responden untuk variabel Orang (X1)	43
Tabel 4.11 Penilaian Responden untuk variabel Proses (X2)	44
Tabel 4.12 Penilaian Responden untuk variabel Layanan Pelanggan (X3)	45
Tabel 4.13 Penilaian Responden untuk Kepuasan Pelanggan (Y).....	46
Tabel 4.14 Deskriptif Variabel Utama Penelitian	48
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi	51
Tabel 4.16 Uji Regresi Linear Berganda	52
Tabel 4.17 Uji F (Uji Simultan)	54
Tabel 4.18 Uji t (Uji Parsial)	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	23
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner	63
Lampiran B Hasil Uji Instrumen (Validitas dan Reliabilitas)	67
Lampiran C Tabel Frekuensi	71
Lampiran D Tabel Deskriptif	80
Lampiran E Hasil Uji Regresi Linear Berganda	82



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri jasa saat ini merupakan sektor ekonomi yang sangat besar dan tumbuh sangat pesat. Pertumbuhan tersebut selain diakibatkan oleh pertumbuhan jenis jasa yang sudah ada sebelumnya, juga disebabkan oleh munculnya jenis jasa baru, sebagai akibat dari tuntutan dan perkembangan teknologi. (Hurriyati , 2010)

Kondisi ini secara langsung menghadapkan para pelaku bisnis kepada permasalahan persaingan usaha yang semakin tinggi. Maka dituntut untuk mampu mengidentifikasi bentuk persaingan yang akan dihadapi, menetapkan berbagai standar kinerjanya serta mengenali secara baik para pesaingnya (Grant dan Smith, 1997 dalam Hurriyati,2010).

Dinamika yang terjadi pada sektor jasa terlihat dari perkembangan berbagai industri seperti perbankan, asuransi, penerbangan, telekomunikasi, retail, konsultan dan pengacara. Selain itu, terlihat juga dari maraknya organisasi nirlaba seperti LSM, lembaga pemerintah, rumah sakit, perguruan tinggi yang kini semakin menyadari perlunya peningkatan orientasi kepada pelanggan atau konsumen. Perusahaan manufaktur kini juga telah menyadari perlunya elemen jasa pada produknya sebagai upaya peningkatan *competitive advantage* bisnisnya. Implikasi penting dari fenomena ini adalah makin tingginya tingkat persaingan, sehingga diperlukan manajemen pemasaran jasa yang berbeda dibandingkan

dengan pemasaran tradisional (barang) yang telah dikenal selama ini (Hurriyati, 2010).

Pemasaran dalam suatu perusahaan menghasilkan kepuasan pelanggan serta kesejahteraan konsumen dalam jangka panjang sebagai kunci untuk memperoleh profit. Hal ini berlaku bagi perusahaan yang bergerak di bidang industri jasa maupun industri non-jasa. Walaupun terdapat kesamaan tujuan pada kedua jenis industri tersebut, diperlukan strategi pemasaran yang berbeda untuk masing-masing jenis industri. Perbedaan strategi tersebut dipengaruhi oleh ciri-ciri dasar yang berbeda dari jenis produk yang dihasilkan. (Hurriyati, 2010)

Bauran pemasaran merupakan perangkat/alat bagi pemasar yang terdiri atas berbagai unsur suatu program pemasaran yang perlu dipertimbangkan agar implementasi strategi pemasaran dan penentuan posisi yang ditetapkan dapat berjalan sukses. Bauran pemasaran pada produk barang yang kita kenal selama ini berbeda dengan bauran pemasaran untuk jasa. Hal ini terkait perbedaan karakteristik barang dengan jasa. Bauran pemasaran produk mencakup 4P, yaitu produk, harga, lokasi/tempat, dan promosi. Sementara untuk produk jasa, keempat faktor tersebut masih dirasa kurang mencukupi. Ada penambahan tiga unsur lagi, yaitu orang atau sumber daya manusia (SDM), proses, dan layanan pelanggan. Ketiga hal ini terkait dengan sifat jasa di mana tahapan operasi hingga konsumsi merupakan suatu rangkaian yang tidak dapat dipisahkan serta mengikutsertakan konsumen dan pemberi jasa secara langsung. Dengan kata lain, terjadi interaksi langsung di antara keduanya (meski tidak untuk semua jenis jasa). Sebagai suatu bauran, unsur-unsur tersebut saling memengaruhi satu sama lain. Dengan

demikian, apabila salah satu tidak tepat pengorganisasiannya maka akan memengaruhi strategi pemasaran secara keseluruhan. (Lupiyoadi, 2013)

Terkait dengan uraian tersebut, bauran pemasaran jasa terdiri atas tujuh hal yaitu :

1. Produk (*product*) : jenis jasa yang ingin ditawarkan.
2. Harga (*price*) : bagaimana strategi penentuan harga.
3. Lokasi/tempat (*place*) : bagaimana sistem penyampaian yang akan diterapkan.
4. Promosi (*promotion*) : bagaimana promosi yang harus dilakukan.
5. Orang/SDM (*people*) : tipe kualitas dan kuantitas SDM yang akan terlibat dalam pemberian jasa.
6. Proses (*process*) : bagaimana proses dalam operasi jasa tersebut.
7. Layanan pelanggan (*customer service*) : level layanan/jasa yang akan diberikan kepada konsumen. (Lupiyoadi, 2013)

Sebuah perusahaan jasa dapat memenangkan persaingan dengan menyampaikan secara konsisten layanan yang bermutu lebih tinggi dibandingkan para pesaing dan yang lebih tinggi daripada harapan pelanggan. Harapan-harapan itu dibentuk oleh pengalaman di masa lalu, pembicaraan dari mulut ke mulut, dan iklan perusahaan jasa. Setelah menerima jasa itu, pelanggan membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang dialami berada di bawah jasa yang diharapkan, pelanggan tidak berminat lagi terhadap penyedia itu. Jika jasa yang dialami memenuhi atau melebihi harapan, mereka akan menggunakan penyedia jasa itu lagi. (Kotler, 2002)

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah penjahit pakaian. Sebagai penyedia jasa pembuatan salah satu kebutuhan pokok manusia, penjahit pakaian tentunya harus melakukan pelayanan yang baik. Berbicara tentang pakaian, pakaian adalah kebutuhan pokok manusia selain makanan dan tempat berteduh atau tempat tinggal (rumah). Manusia membutuhkan pakaian untuk melindungi dan menutup dirinya. Namun seiring dengan perkembangan kehidupan manusia, pakaian juga digunakan sebagai simbol status, jabatan, ataupun kedudukan seseorang yang memakainya.

(<http://id.wikipedia.org/wiki/pakaian>)

Perkembangan dan jenis-jenis pakaian tergantung pada adat-istiadat, kebiasaan dan budaya yang memiliki ciri khas masing-masing. Pakaian juga meningkatkan keamanan selama kegiatan berbahaya seperti *hiking* dan memasak, dengan memberikan penghalang antara kulit dan lingkungan. Pakaian juga memberikan penghalang higienis, menjaga tubuh dari toksin dan membatasi penularan kuman. (<http://id.wikipedia.org/wiki/pakaian>)

Perkembangan fungsi pakaian tersebut tentunya membuat pengguna atau konsumen pakaian melakukan hal-hal yang sesuai dengan keinginan mereka terhadap pakaian mereka. Salah satu hal yang dapat dilakukan adalah dengan menggunakan jasa penjahit pakaian. Jasa penjahit pakaian dapat menjadi salah satu pilihan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam hal berpakaian. Hal ini dikarenakan konsumen tidak perlu takut apabila ukuran pakaiannya tidak sesuai dengan bentuk tubuh, selain itu konsumen juga dapat

meminta mode dan motif pakaian sesuai dengan yang mereka inginkan walaupun hal tersebut harus dibayar dengan harga yang cukup tinggi.

Diantara berbagai nama penjahit pakaian yang menawarkan jasa penjahitan pakaian di Palembang salah satunya penjahit pakaian yang telah cukup lama berdiri yaitu Penjahit Berlin yang bertempat di jalan D.I. Panjaitan no.43 Kelurahan Plaju Ilir, Kecamatan Plaju, Palembang. Penjahit Berlin didirikan pada tahun 1989. Saat ini Penjahit Berlin telah memiliki delapan pekerja. Berlin Tailor memiliki target konsumen menengah ke bawah. Untuk jenis pakaian yang ditawarkan, adalah pakaian dengan mode yang formal dan semi formal seperti jas, blazer, kemeja, kebaya, seragam sekolah dan seragam dinas/ kantor. Selama 24 tahun beridiri, Berlin Tailor telah memiliki banyak pelanggan, baik perorangan maupun institusi.

Sampai saat ini, sebagai perusahaan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan tentunya Penjahit Berlin tidak lepas dari masalah seputar pelanggan. Berbagai kritik dari pelanggan sering diterima oleh penjahit pakaian ini terutama yang berkenaan dengan orang (SDM), mekanisme pemberian jasa (proses) serta layanan Penjahit Berlin. Banyak pelanggan yang berterus terang dengan ketidakpuasannya terhadap layanan Penjahit Berlin. Tetapi hal menarik sering terjadi, yaitu kembalinya pelanggan yang memberikan kritik atau yang tidak puas tadi untuk menggunakan jasa Penjahit Berlin. Terbukti dari data berikut.

Tabel 1.1
Data Pendapatan Kotor Penjahit BERLIN
Tahun 2010 – 2012

Tahun	Pendapatan Kotor	Tingkat Kenaikan (%)
2010	Rp. 341.280.000	-
2011	Rp. 363.180.000	0,06
2012	Rp. 392.040.000	0,07

Sumber: Penjahit Berlin 2013

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pendapatan Penjahit Berlin tidak mengalami penurunan dari tahun ke tahun (dihitung dari tiga tahun terakhir).

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap orang, proses dan layanan pelanggan Penjahit Berlin. Sehingga penulis mengambil judul sebagai berikut.

“ ANALISIS PENGARUH ORANG, PROSES, DAN LAYANAN PELANGGAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA PENJAHIT BERLIN JL. D.I. PANJAITAN NO.43 PLAJU PALEMBANG.”

1.2. Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah variabel orang, proses dan layanan konsumen Penjahit Berlin berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan?
2. Variabel manakah dari variabel orang, proses, dan layanan pelanggan yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Penjahit Berlin?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh orang, proses dan layanan konsumen dengan tingkat kepuasan pelanggan yang dirasakan setelah mendapatkan pelayanan dari Penjahit Berlin
2. Mengetahui variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Penjahit Berlin.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Memberikan pemahaman lebih tentang teori-teori yang mendukung perkembangan ilmu pengetahuan manajemen pemasaran jasa, khususnya yang berkaitan dengan orang, proses dan layanan konsumen yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Dapat memberikan kontribusi informasi atau sebagai salah satu acuan pembelajaran bagi perusahaan Penjahit Berlin pada khususnya, dan perusahaan penjahit pakaian lain pada umumnya, untuk memahami tingkat kepuasan pelanggan dari orang, proses dan layanan konsumen yang diberikan, sehingga produsen bisa lebih meningkatkan kembali mengenai

strategi atau program apa yang sebaiknya dilakukan guna memenuhi apa yang dibutuhkan serta diinginkan konsumen.

1.5 Sistematika Skripsi

Dalam penelitian ini, penulis membagi materinya menjadi lima bab dan setiap bab terbagi menjadi sub bab. Adapun sistematika penelitiannya adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab I akan dikemukakan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka

Dalam bab II berisikan teori yang mendukung untuk membahas/memecahkan pertanyaan penelitian meliputi: jasa, karakteristik jasa, bauran pemasaran jasa, kepuasan pelanggan, dan kerangka pemikiran.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan mengenai desain penelitian, jenis dan metode pengumpulan data, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, instrumen penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, pengukuran variabel penelitian, uji instrumen penelitian serta dijelaskan pula mengenai teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisikan pembahasan dan analisis dari data yang diperoleh dan diolah oleh peneliti, sesuai dengan permasalahan yang sedang diteliti dengan menggunakan teknik analisis data yang telah ditentukan sebelumnya.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab VI merupakan hasil akhir dari penelitian, dimana dalam bab ini penulis membuat beberapa kesimpulan dari pembahasan yang diuraikan pada bab terdahulu kemudian dilanjutkan dengan memberikan saran-saran yang mungkin berguna bagi pihak perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Prenhallindo.

Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba empat.

Natalisa, Diah. 2007. *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dalam Penelitian*. Palembang: Percetakan Unsri.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV Alfabeta

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

<http://id.wikipedia.org/wiki/pakaian>