

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Masyarakat banyak memanfaatkan teknologi dan sistem informasi untuk dikembangkan dalam bentuk usaha bisnis (Atmaja & Verawati, 2021). Salah satu bidang usaha jasa yang semakin berkembang dan menjadi peluang yang bagus yakni usaha di bidang dokumentasi seperti studio foto (Satia & Wahab, 2019). Selain meningkatnya minat masyarakat dalam hal pengabdian sebuah momen, studio foto juga memiliki manfaat lain yakni untuk mendukung keperluan administrasi, misalnya syarat untuk pembuatan KTP, paspor, lamar kerja, dan lain sebagainya. Oleh sebab itu, studi foto saat ini menjadi *life style* bagi masyarakat sebagai tempat untuk mengambil gambar dengan menggunakan kamera digital (Kuku *et al.*, 2022).

Usaha studio foto banyak dijumpai di beberapa wilayah salah satunya seperti di Kota Ambon. Usaha ini semakin bertambah dan kreatif seiring dengan meningkatnya minat masyarakat dalam dokumentasi. Salah satu studio foto yang hingga saat ini berkembang di Kota Ambon ialah studio foto Dewi Ambon. Studio foto Dewi Ambon merupakan salah satu usaha jasa yang bergerak di bidang fotografi yang berlokasi di Jl. Samratulangi No. 40, Sirimau, Kota Ambon Maluku. Studio ini berdiri pada tahun 2001 yang menyediakan berbagai jasa foto studio, foto keluarga, foto *prewedding*, dan foto lainnya. Studio foto Dewi juga menawarkan jasa *videoshoot* untuk berbagai acara, seperti wisuda, pernikahan, acara adat, dan lain sebagainya.

Usaha studio foto di kota Ambon makin meningkat tiap tahunnya yang berpengaruh kepada persaingan yang semakin ketat, sehingga menuntut para pengusaha studio foto untuk berusaha keras mempelajari dan memenuhi tuntutan keinginan dan kebutuhan konsumen. Berdasarkan hasil survei terhadap salah satu konsumen yang memakai jasa Studio Foto Dewi Ambon menyatakan bahwa akibat dari teknologi yang semakin berkembang membuat konsumen ingin mendapatkan hasil foto yang sangat baik dengan kualitas yang diinginkan. Kebutuhan dan keinginan konsumen tidak bisa dianggap sepele oleh para

pengusaha Studio Foto Dewi Ambon. Oleh karena itu, keberhasilan pengusaha Studio Foto sangat tergantung pada kepuasan konsumen, maka pebisnis harus menyuguhkan produk dan pelayanan yang baik untuk mencapai kepuasan konsumen. Menurut Ali (2021) menyatakan bahwa memenuhi kebutuhan dan permintaan konsumen menjadi masukan yang sangat penting bagi para pebisnis atau pedagang.

Kepuasan konsumen menjadi salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan oleh pengusaha studio foto. Hal ini bertujuan untuk menjaga kelangsungan bisnis ini, karena saat ini konsumen semakin kritis dalam memilih jasa studio dokumentasi yang digunakan. Hal-hal yang dapat membentuk kepuasan konsumen antara lain yakni kualitas produk, kualitas pelayanan yang disediakan, dan harga yang telah ditetapkan. Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila jasa yang diterima konsumen dari studio foto tersebut sesuai dengan apa yang dipersepsikan. Kepuasan pelanggan tidak dapat diabaikan dan sangat penting untuk diperhatikan yang mana berpengaruh langsung dalam keberlangsungan bisnis studio foto (Yu & Zhao, 2019; Yuliawati, 2016).

Kemajuan teknologi yang sangat modern membuat konsumen mengharapkan hasil foto yang berkualitas dengan harga yang sesuai. Kualitas produk yang unggul dapat menumbuhkan keputusan, minat, dan kepuasan konsumen (King *et al.*, 2019; Trismelia, 2021). Kualitas produk menjadi senjata strategis yang potensial untuk dapat mengalahkan persaingan, sehingga studio foto dengan kualitas produk yang paling baik akan berkembang dengan pesat dibandingkan studi foto lain (Yu & Zhao, 2019). Konsumen yang semakin kritis dalam hal kualitas akan menuntut usaha studio foto untuk mempertahankan dan meningkatkan hasil produknya agar terhindar dari ketidakpuasan konsumen (Ramaputra, 2017).

Kualitas layanan menjadi salah satu syarat kesuksesan usaha yang berpusat dalam pemenuhan kebutuhan dan ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen (Rosdiana *et al.*, 2019). Kualitas layanan harus tetap diperbaiki dan ditingkatkan setiap tahunnya karena hal ini berhubungan dengan loyalitas, mengembangkan kepercayaan, dan kepuasan konsumen, karena pelayanan dengan

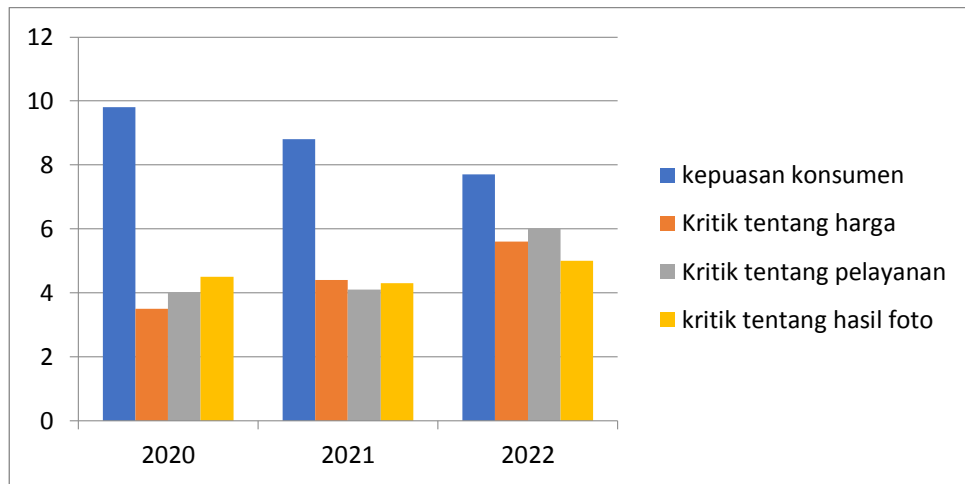
kualitas yang rendah akan menanggung risiko konsumen tidak akan kembali ke studio foto tersebut (Dedi *et al.*, 2021; Farid Shamsudin *et al.*, 2020). Hal ini juga menjadi Visi dan Misi dari Studio Foto Dewi Ambon untuk memberikan mutu pelayanan terbaik bagi konsumen agar mendapatkan nilai baik dan kepuasan dari konsumen.

Harga digunakan sebagai indikator nilai dari suatu barang atau jasa (Cakranegara *et al.*, 2022). Penetapan harga harus disesuaikan dengan situasi lingkungan dan perubahan yang terjadi, oleh karena itu studio foto harus selalu memonitor harga (Vilkaite-Vaitone & Skackauskiene, 2020). Penentuan harga yang diimbangi dengan kualitas merupakan hal yang penting dalam menjalankan suatu usaha studio foto (Mastotok & Adi, 2020). Dengan adanya kualitas produk yang baik dan didukung dengan penetapan harga yang sesuai akan menjadikan studio foto untuk mampu bersaing dengan studio foto lainnya. Hal ini dapat menimbulkan rasa kepuasan konsumen (Irpansyah *et al.*, 2021).

Bisnis studio foto sebagai peluang bisnis yang menjanjikan, sehingga bisnis ini semakin menyebar luas di kota Ambon. Jumlah studio foto tersebut terus berkembang menyebabkan persaingan bisnis semakin ketat dan beberapa studio foto yang cukup terkenal di Kota Ambon bersaing secara ketat dalam menarik perhatian konsumen. Adanya fenomena persaingan ini mengharuskan studio Dewi Ambon meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan keunggulan yang kompetitif untuk memenangkan persaingan, namun sedikit demi sedikit kepuasan konsumen yang menggunakan jasa studio Dewi Ambon mengalami penurunan karena pesaing yang semakin meningkat dan teknologi yang semakin berkembang.

Gambar 1 Menunjukkan bahwa adanya peningkatan jumlah kritik pada harga, pelayanan, dan kualitas produks di Studio foto Dewi Ambon dalam tiap tahunnya yang menyebabkan penurunan kepuasan konsumen. Bentuk-bentuk keluhan yang dilakukan oleh pelanggan yang merasa tidak puas tersebut dimulai dari lamanya waktu antrian dan proses hasil foto, hasil foto dan video yang tidak sesuai kemauan pelanggan, serta harga beberapa pesaing yang menurut pelanggan terbilang rendah. Dari masalah yang muncul tersebut membuat sebagian konsumen

merasakan kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan Studio Dewi Ambon berada dibawah harapan konsumen, sehingga munculnya perasaan ketidakpuasan.



**Gambar 1. Bagan Hasil Survey Saran dan Kritik Studio Foto Dewi**

Sumber : Studio Foto Dewi Ambon

Persaingan antar usaha menciptakan pihak jasa studio untuk terus memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga perusahaan yang mengelola bisnis tersebut harus dapat menempatkan kebutuhan konsumen sebagai tujuan utama (Mastotok & Adi, 2020). Bentuk-bentuk upaya yang dapat dilakukan untuk meredakan persaingan bisnis yakni dengan penentuan harga yang lebih sesuai, peningkatan kualitas layanan, serta meningkatkan kualitas produk atau jasa (Kurniawan *et al.*, 2022). Hal ini menyebabkan Studio Dewi Ambon berusaha sekuat tenaga untuk terus mempertahankan kepuasan konsumen.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan, maka kepuasan konsumen perlu diperhatikan, terutama pada konsumen yang bersifat kritis karena berdampak pada reputasi studio Dewi Ambon. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menganalisis “**Pengaruh Harga, Pelayanan, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Kosumen pada Usaha Studio Foto Dewi Ambon Maluku**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan harga, kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan konsumen di Studio foto Dewi Ambon Maluku?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Studio foto Dewi Ambon Maluku?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Studio foto Dewi Ambon Maluku?
4. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Studio foto Dewi Ambon Maluku?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui deskripsi responden mengenai harga, pelayanan, dan kualitas produk, dan kepuasan konsumen di Studio foto Dewi Ambon Maluku.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Studio foto Dewi Ambon Maluku.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Studio foto Dewi Ambon Maluku.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Studio foto Dewi Ambon Maluku

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi bagi peneliti berikutnya, dan dapat memberikan bahan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang Manajemen Pemasaran kaitannya dengan harga, kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan.

2. Bagi perusahaan

Untuk pihak Studi Foto Dewi Ambon, diharapkan memberikan manfaat pada jasa fotografi untuk dapat digunakan sebagai salah satu pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan konsumen berdasarkan penetapan harga, kualitas pelayanan, dan kualitas produk agar lebih

profesional. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan pengelolaan dan manajemen pelayanan yang terbaik untuk mempertahankan kepuasan konsumen.

