

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Seiring berkembangnya teknologi komunikasi dan informasi, perekonomian Indonesia telah memasuki era globalisasi dilihat dari peluang dan tantangan bisnis baru dalam berbagai sektor industri. Perusahaan harus bisa menggunakan teknologi ini sebisa mungkin untuk tetap berkembang. Salah satu industri yang berkembang adalah *Wedding Organizer*.[1]

*Wedding Organizer*, merupakan salah satu pengembangan ekonomi kreatif dan peluang usaha yang abadi, karena manusia pasti hidup bersama pasanganya, acara pesta pernikahan pasti akan menjadi suatu kebutuhan.[2] Pernikahan merupakan moment paling membahagiakan dalam kehidupan semua orang. Oleh karena itu, *wedding package organizer* menyiapkan perlengkapan yang dibutuhkan untuk pelaksanaan acara pesta pernikahan sesuai keinginan calon pengantin dan keluarga. Setiap calon pengantin pasti menginginkan suatu acara pernikahan yang berkesan tidak terlupakan dan menginginkan pernikahan yang sempurna dan berjalan dengan lancar tanpa hambatan apapun.

Pada umumnya, setiap calon pengantin selalu dilanda stress dalam mengurusi keperluan acara pernikahan, baik dari hal kecil maupun besar. Dengan menggunakan jasa WO dan EO, dapat membantu para calon pengantin mengurusi berbagai macam keperluan terkait dengan pernikahan. Calon pengantin hanya tinggal menentukan tema yang diinginkan dan WO bertugas mewujudkannya. Dengan demikian, stress yang dialami calon pengantin dapat berkurang dan dapat melakukan aktifitasnya seperti biasa dan hanya menunggu waktu acara pernikahan yang diinginkan.

Acara pernikahan harus terselenggara dengan baik agar dapat memiliki kesan baik bagi klien maupun siapa saja yang hadir dan terlibat, karena pernikahan pasti dibuat dengan terencana atau planned events untuk menciptakan kesan yang mendalam. Acara dibagi menjadi dua jenis yaitu acara terencana (*planned events*) dan acara tidak terencana (*unplanned events*).[3]

Kreatifitas yang tinggi menjadi hal penting karena itu lah yang menjadi hal terpenting dari kesan sebuah moment yang tidak terlupakan, sebab pernikahan merupakan suatu hal terindah dalam kehidupan hingga meninggalkan kesan yang mendalam, “ PT. Fannia Wedding Entertainment” merupakan salah satu bentuk usaha mandiri yang ikut menyemarakkan industri bisnis *wedding* dengan menyediakan pelayanan dalam bidang jasa paket pernikahan di Kota Tangerang Selatan. Adapun layanan yang disediakan oleh perusahaan ini yakni jasa tata rias pengantin, keluarga pengantin, *wedding dress, florist* dan *wedding decoration, photography* dan *video Shooting*, MC, hiburan dan upacara adat yang siap membantunya.

Upaya yang dilakukan oleh PT.Fannnia Wedding Entertainment untuk meningkatkan pemasaran jasa yaitu dengan menggunakan promosi pemasaran secara offline maupun online. Seiring berkembangnya teknologi, tentunya banyak para calon pengantin yang mencari informasi melalui sosial media dengan menggunakan bauran promosi. Dengan promosi dan informasi tersebut diharapkan layanan yang dihasilkan dapat dikenal oleh masyarakat luas serta dapat menarik minat para calon pengantin.

Dengan kualitas, harga serta bantuan sosial media tentunya akan membuat para calon pengantin menggunakan layanan wedding organizer tersebut secara berulang-ulang dan memberi informasi kepada keluarga dan kerabat dekatnya untuk menggunakan jasa tersebut agar acara yang dinanti dapat berjalan sesuai dengan keinginanya.

Seiring berjalannya waktu, tentunya produk jasa banyak diminati oleh sebagian produk jasa lainnya yang tentunya membuat daya saing semakin meningkat.[4] Kualitas produk PT. Fannia Wedding Entertainment ini tergolong baik, sehingga kualitas layanan yang harus dapat ditingkatkan lagi, melayani para calon pengantin dengan baik untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pelayanan sehingga minat beli meningkat dan menjadi pelanggan yang setia, memberi harga sesuai dengan minat dan kebutuhan para calon pengantin, serta menambah promosi dan periklanan diberbagai sosial media agar para calon pengantin dapat menganalisis dan mengetahui layanan jasa terbaik.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat ditarik rumusan masalah yang akan diteliti lebih lanjut, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh *kualitas pelayanan* terhadap *kepuasan pelanggan* pada PT. Fannia Wedding Entertainment?
2. Bagaimana pengaruh *harga* terhadap *kepuasan pelanggan* pada PT. Fannia Wedding Entertainment?
3. Bagaimana pengaruh *promosi* terhadap *kepuasan pelanggan* pada PT. Fannia Wedding Entertainment?
4. Bagaimana model *kepuasan pelanggan* pada PT. Fannia Wedding Entertainment?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh *kualitas pelayanan* terhadap *kepuasan pelanggan* pada PT. Fannia Wedding Entertainment.
2. Untuk mengetahui pengaruh *harga* terhadap *kepuasan pelanggan* pada PT. Fannia Wedding Entertainment.
3. Untuk mengetahui pengaruh *promosi* terhadap *kepuasan pelanggan* pada PT. Fannia Wedding Entertainment.
4. Untuk mengetahui model *kepuasan pelanggan* pada PT. Fannia Wedding Entertainment.

## **1.4 Batasan Masalah**

Penelitian ini terbatas pada analisa dan penelitian untuk mengetahui pengaruh *bauran pemasaran* sebagai faktor yang menyebabkan *kepuasan pelanggan* pada PT. Fannia Wedding Entertainment.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Penulisan tugas akhir ini disusun berdasarkan 5 bab sistematika penulisan, yaitu sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini akan menerangkan informasi mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN LITERATUR**

Bab ini akan membahas mengenai kajian jurnal-jurnal referensi dan studi sejenis yang berkaitan dengan topik *bauran pemasaran*.

### **BAB III METODOLOGI**

Bab ini berisikan penyelesaian masalah dari tahap awal penelitian sampai dengan metode penelitian yang digunakan untuk menguji data penelitian.

### **BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan pembahasan mengenai pengaruh *bauran pemasaran* terhadap *kepuasan pelanggan* pada PT. Fannia Wedding Entertainment.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini akan mendeskripsikan hasil dari pengujian variabel independen terhadap dependen. Pada bagian terakhir ada pemberian simpulan dan saran untuk PT. Fannia Wedding Entertainment.