

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era persaingan yang semakin ketat, kepuasan pelanggan menjadi faktor yang sangat penting bagi perusahaan. Kepuasan pelanggan menjadi konsep sentral dalam teori dan praktek pemasaran, serta merupakan esensial bagi aktivitas bisnis. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurangnya sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul bila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi persepsi dan memposisikan produk perusahaan dimata konsumen, yang akhirnya akan membentuk loyalitas terhadap produk tersebut [1]

CV Berlian Aqiqah merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyediaan hewan kurban dan aqiqah. Dalam konteks layanan aqiqah, kepuasan konsumen menjadi elemen penting yang mencerminkan kualitas dan efektivitas penyelenggaraan acara aqiqah. Aqiqah bukan hanya tentang ritual keagamaan, tetapi juga mengenai pengalaman keluarga dalam merayakan momen penting ini dengan penuh berkah dan kebahagiaan. Aqiqah berasal dari kata 'aqqa() yang mempunyai arti memotong. Ibnu'l-Qayyim menukil perkataan Abu'Ubaid bahwasannya Al-Ashmaa'idan lain-lain berkata :

أن أصلها الشعر الذي يكون على رأس الصبي حين يولد
وإنما سميت الشاة التي تذبح عنه عقيقة لأنه يحلق عنه
ذلك الشعر عند الذبح قال ولهذا قال أميطوا عنه الأذى
يعني بذلك الشعر

Artinya: "Pada asalnya makna 'aqiqah itu adalah rambut bawaan yang ada di kepala bayi ketika lahir. Hanya saja, istilah ini disebutkan untuk kambing yang disembelih ketika 'aqiqah karena rambut bayi dicukur ketika kambing tersebut disembelih. Oleh karena itu, disebutkan dalam hadits : "Bersihkanlah dia dari kotoran". Kotoran yang dimaksud adalah rambut bayi (yang dicukur ketika itu)(Al-Jauziyyah, 1403: 33-34) [2]

Beberapa faktor mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen di CV Berlian Aqiqah meliputi mutu barang dan jasa yang diberikan, harga yang bersaing, efisiensi pengiriman, dan interaksi pelayanan yang ramah dan cepat. Walaupun begitu, banyak studi yang mengamati faktor-faktor tersebut secara komprehensif serta menganalisis pengaruhnya terhadap kepuasan klien di CV Berlian Aqiqah, termasuk variasi jumlah konsumen selama periode Januari hingga April 2023.

Tabel 1.1 data penjualan kambing CV Berlian Aqiqah tahun 2023

No	Bulan	Jumlah konsumen	Jumlah kambing
1	Januari	274	376
2	Februari	290	403
3	Maret	292	397
4	April	115	166

Sumber : Data perusahaan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di CV Berlian Aqiqah Dengan menggunakan SEM, penelitian ini akan mengidentifikasi hubungan antara berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di CV Berlian Aqiqah. Melalui analisis ini, diharapkan dapat ditemukan faktor-faktor kritis yang memengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga perusahaan dapat fokus pada aspek- aspek penting yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan.

Hasil dari penelitian ini akan memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang kepuasan pelanggan di CV Berlian Aqiqah, dan rekomendasi yang dihasilkan akan menjadi panduan bagi perusahaan dalam mengambil tindakan yang tepat untuk meningkatkan layanan dan kualitas produk mereka. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat membantu CV Berlian Aqiqah untuk memperkuat hubungan dengan pelanggan, meningkatkan loyalitas, dan meningkatkan daya saing perusahaan di pasar. Pemilihan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) sebagai metode yang tepat dalam konteks penelitian ini didasarkan pada kemampuannya untuk mengukur variabel laten melalui indikator yang diamati, sambil mengatasi kompleksitas hubungan antar variabel.

Berdasarkan Latar Belakang diatas, maka penulis memilih judul penelitian :
“Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan CV. Berlian Aqiqah ”

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Kepercayaan konsumen di CV Berlian Aqiqah memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Apakah Komitmen konsumen terhadap CV Berlian Aqiqah memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Apakah Kualitas servis di CV Berlian Aqiqah memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan konsumen

1.3 Tujuan Penelitian

- 1 Untuk mengetahui Komitmen konsumen di CV Berlian Aqiqah memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
- 2 Untuk mengetahui Kepercayaan konsumen terhadap CV Berlian Aqiqah memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
- 3 Untuk mengetahui Kualitas servis di CV Berlian Aqiqah memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan konsumen

1.4 Batasan Masalah

Dalam penulisan ini, masalah yang akan dibahas hanya terbatas pada kepuasan pelanggan di CV Berlian Aqiqah.

1.5 Sistematika Penulisan

Skripsi ini terdiri dari lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan. Bagian ini memberikan gambaran umum tentang konteks, alasan, dan tujuan dilakukannya penelitian serta memberikan pengantar terhadap bab-bab selanjutnya.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tinjauan literatur yang relevan dengan topik penelitian. Di dalamnya akan dibahas berbagai teori, penelitian, dan hasil-hasil penelitian terkait yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Bagian ini memberikan dasar teoretis dan pengetahuan yang relevan untuk memahami konteks penelitian.

BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metodologi yang digunakan dalam penelitian. Bagian ini akan membahas tentang rancangan penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrumen yang digunakan, serta langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian. Metodologi penelitian bertujuan untuk menjelaskan bagaimana penelitian dilakukan secara sistematis.

BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi presentasi dan analisis data yang telah dikumpulkan selama penelitian. Hasil penelitian akan disajikan dalam bentuk tabel, grafik, atau narasi yang relevan. Selanjutnya, hasil tersebut akan dianalisis dan dibahas untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian. Pembahasan ini juga dapat membandingkan hasil penelitian dengan temuan penelitian sebelumnya.

BAB 5: KESIMPULAN

Bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan ini mencakup jawaban terhadap rumusan masalah dan tujuan penelitian. Selain itu, bab ini juga berisi saran atau rekomendasi berdasarkan temuan penelitian yang dapat menjadi sumbangan bagi perkembangan penelitian dimasa depan.