

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Plaza Mebel Vina Jepara merupakan toko furniture yang sudah berdiri sejak 2016 dan sampai saat ini, toko ini hanya menjual produk barang jadi, seperti kursi tamu, bovet tv, meja, lemari. Furniture yang di jual oleh toko ini tergolong pada furniture kelas premium yang bergaya klasik maupun minimalis. Saat ini persaingan bisnis furniture relatif ketat, sehingga setiap distributor harus mampu memberikan kualitas produk dan harga yang terbaik, agar pelanggan puas, dan bisa merekomendasikan kepada pelanggan lain untuk melakukan pembelian furniture pada Plaza Mebel Vina Jepara. Kualitas produk telah menjadi salah satu elemen penting dalam usaha untuk dapat memenangkan persaingan pasar, baik itu pasar lokal, nasional dan juga global. CRM (Customer Relationship Management) merupakan suatu pendekatan yang berinteraksi untuk mengatur hubungan pelanggan dengan fokus pada pengembangan hubungan. Menggunakan berbasis web, akan mempermudah informasi, data, dan layanan sampai dengan waktu yang singkat, karena faktor kepuasan pelanggan adalah faktor utama penunjang pertumbuhan suatu jenis perusahaan atau proses bisnis (Ramadhan et al., 2021).

Kepuasan pelanggan penting untuk meningkatkan kualitas produk yang berfokus pada pelanggan. Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas produk merupakan konsep pemasaran yang selama ini banyak dilaksanakan oleh perusahaan, sehingga kualitas produk menjadi faktor keunggulan daya saing perusahaan (Razak, 2019). Kepuasan konsumen tercapai

bila kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terpenuhi, maka kepuasan konsumen telah tercipta. Memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Adanya kepuasan pelanggan dapat memberi manfaat seperti: hubungan antara perusahaan dan para pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan, laba yang diperoleh dapat meningkat(Uchyana & Mustafidah, 2020).

Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan kinerja atau hasil yang dirasakan, serta merupakan evaluasi purna beli dimana alternative dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan. Sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan pelanggan. Ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, dengan tingkat pelayanan yang diberikan secara maksimal akan memberikan kepuasan pelanggan(Manullang et al., 2021). Harga lebih dari sebuah angka karena harga sebagai penentu keputusan penjual atau pembeli untuk memberikan atau memperoleh informasi. harga yang dipersepsikan pelanggan juga memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Setiap konsumen pada akhirnya akan membuat keputusan tentang kualitas selama atau setelah menggunakan produk(Didit, 2019).

Saat ini kepuasan konsumen sudah menjadi perhatian hampir semua orang, pelaku bisnis, konsumen dan pihak terkait lainnya. Ini karena mereka lebih

memahami konsep kepuasan itu sendiri dan kemudian menjadi strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Kepuasan pelanggan penting bagi penyedia layanan karena mereka mengomunikasikan kepuasan mereka kepada calon pelanggan baru dan meningkatkan reputasi penyedia layanan (Bahari & Basalamah, 2019). Saat ini toko Plaza Mebel Vina Jepara kesulitan untuk mengetahui seberapa puas pelanggan dengan produk yang sudah dibeli, dari segi harga, ataupun kualitas produk. Dengan memanfaatkan sistem fuzzy, maka dapat digunakan sebagai evaluasi dari persepsi keluhan masing-masing konsumen untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen (Abza, 2018). Penting bagi setiap wirausaha untuk dapat mengelola kualitas mereka dengan baik. Pengelolaan kualitas ini juga pada akhirnya tertuju kepada usaha untuk mengelola pelanggan dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Jadi kepuasan pelanggan merupakan kunci utama bagi pelanggan untuk melakukan pembelian ulang, kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila toko memberikan apa yang diinginkan dan yang menjadi kebutuhan pelanggan. Maka diharapkan toko Plaza Mebel Vina Jepara bisa mendorong motivasi yang kreatif untuk menciptakan berbagai inovasi-inovasi yang dapat memenuhi keinginan pelanggan. Berdasarkan permasalahan tersebut penulis bermaksud untuk melakukan penelitian skripsi yang berjudul **"Penilaian Kepuasan Pelanggan Sebagai Penunjang Customer Relationship Management Pada Plaza Mebel Vina Jepara Dengan Metode Fuzzy Tsukamoto"**.

1.2. Rumusan Masalah

Dari pemaparan di bagian latar belakang diatas dapat terdapat masalah yang teridentifikasi dalam penelitian yang akan dilakukan yaitu:

1. Bagaimana mengukur kepuasan pelanggan menggunakan metode fuzzy tsukamoto?
2. Bagaimana cara mengukur kepuasan pelanggan untuk penunjang CRM melalui kuesioner?
3. Bagaimana mengetahui kepuasan pelanggan dengan membangun sistem kuesioner online dengan metode Fuzzy Tsukamoto?
4. Bagaimana cara penggunaan aplikasi kuesioner berbasis web sebagai penunjang CRM dengan metode Fuzzy Tsukamoto?
5. Bagaimana membuat hasil akhir penilaian kepuasan pelanggan toko Plaza Mebel Vina Jepara?

1.3. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah diatas penulis membuat suatu hipotesa, yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan dengan menggunakan metode fuzzy tsukamoto pada Plaza Mebel Vina Jepara dapat membantu mengukur dalam kepuasan pelanggan.
2. Diharapkan dengan menggunakan CRM pada Plaza Mebel Vina Jepara dapat membantu dalam mengukur kepuasan pelanggan.
3. Diharapkan dengan penerapan CRM menggunakan metode fuzzy tsukamoto pada Plaza Mebel Vina Jepara dapat mengetahui kepuasan pelanggan melalui aplikasi berbasis web.
4. Diharapkan dengan penerapan CRM menggunakan metode fuzzy Tsukamoto dapat mengetahui cara penggunaannya dalam aplikasi berbasis web.

5. Diharapkan hasil akhir penilaian yang diperoleh dapat membantu pihak toko dalam mengetahui kepuasan pelanggan

1.4. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas dan mengingat kemampuan serta keterbatasan penulis, maka penulis membatasi permasalahan berupa sistem diimplementasikan menggunakan berbasis web. Penilaian kepuasan pelanggan dibuat dalam bentuk kuesioner. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam menghitung kepuasan pelanggan adalah kualitas produk dan harga produk. Metode perhitungan menggunakan fuzzy Tsukamoto. Penilaian kepuasan pelanggan dilakukan pada Plaza Mebel Vina Jepara jln. Perintis Kemerdekaan No.61 Kota Padang. Aplikasi penilaian kepuasan pelanggan metode fuzzy Tsukamoto akan memberikan keluaran penilaian kepuasan pelanggan dalam menilai suatu produk yang sudah dibeli. Pelanggan yang memberi penilaian berjumlah 50 orang.

1.5. Tujuan Penelitian

Melalui penelitian ini, maka tujuan yang ingin dicapai oleh penulis adalah :

1. Membuat aplikasi berbasis web menggunakan metode fuzzy tsukamoto dalam menghitung kepuasan pelanggan di toko Plaza Mebel Vina Jepara.
2. Memberikan hasil akhir penilaian kepuasan pelanggan di toko Plaza Mebel Vina Jepara dari aplikasi berbasis web.

3. Memberikan kemudahan kepada pihak toko Plaza Mebel Vina Jepara untuk meningkatkan produk, dan memberikan inovasi-inovasi terbaru dari produk.
4. Mempermudah pelanggan dalam memberi penilaian pada toko Plaza Mebel Vina Jepara.
5. Memberi peluang pada pihak toko Plaza Mebel Vina Jepara dalam menjalin kedekatan kepada pelanggan

1.6. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian di harapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Menambah alat ukur untuk mengetahui kepuasan pelanggan di toko Plaza Mebel Vina Jepara.
2. Plaza Mebel Vina Jepara menjadi toko furniture yang lebih baik dalam meningkatkan produk, harga ataupun pelayanan melalui penilaian kepuasan pelanggan.
3. Dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapat, dan bisa memahami lebih dalam mengenai permasalahan-permasalahan yang terjadi sekaligus dengan penyelesaiannya

1.7. Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Plaza Mebel Vina Jepara yang beralamat di jln. Perintis Kemerdekaan no.61 Kota Padang. Toko ini juga memiliki cabang di jln. Prof. Hamka No. 152 Tabing. Plaza Mebel Vina Jepara berdiri dari tahun 2016,

usaha ini didirikan oleh Bapak Irsadinas dan Ibu Afrina S.E pada 5 tahun yang lalu, dan di kelola oleh beliau

Plaza Mebel Vina Jepara merupakan salah satu toko furniture di kota Padang. Plaza Mebel Vina Jepara menjual berbagai produk furniture menarik seperti kursi tamu, meja tamu, bofet tv, meja rias, set meja makan, kamar set, almari jam, lemari, dan macam-macam furniture lainnya. Plaza Mebel Vina Jepara juga melakukan promosi pemasaran melalui media sosial instagram, dan koran untuk menampilkan model furniture jati yang dijual. Toko furniture ini menawarkan furniturnya dengan kualitas jati terbaik, dan juga memiliki garansi jika ada mendapatkan barang yang retak ataupun kaki kursi yang patah.