

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data

1. Gambaran Umum Usaha Jahit Merdeka Tailor Pamekasan

Merdeka Tailor Pamekasan adalah usaha jahit milik Bapak Haffad yang berlokasi di Jalan Cokroatmojo No. 46, Gladak Anyar, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur. Usaha jahit Merdeka Tailor menempati sebuah bangunan dengan luas lahan kurang lebih 80 m². Usaha jahit Merdeka Tailor Pamekasan sudah berdiri sejak tahun 1985 yang berarti sudah beroperasi selama kurang lebih 38 tahun.

Bapak Haffad berasal dari Kecamatan Branta Pasisir. Mulanya, Bapak Haffad yang masih duduk di bangku sekolah dasar (SD) sering diminta untuk membeli peralatan jahit seperti kancing, benang, kain keras, dan lain sebagainya oleh guru ngajinya yang bernama ustadz Abd. Rahim. Setelah 2 tahun berlalu, ustadz Abd. Rahim akhirnya mulai mengajari Bapak Haffad untuk menjahit. Bapak Haffad mulai bisa menjahit saat SMP. Bapak Haffad tidak menempuh pendidikan khusus untuk belajar menjahit akan tetapi belajar sendiri karena lingkungan sekitarnya yang memang mayoritas penjahit.

Setelah lulus sekolah menengah atas (SMA), Bapak Haffad kemudian bekerja di salah satu tempat jahit bernama Surabaya Tailor. Dua tahun berlalu, akhirnya Bapak Haffad memutuskan untuk membuka sendiri usaha jahit dengan dua pilihan nama yaitu Presiden Tailor dan Merdeka Tailor. Bapak Haffad kemudian memilih nama Merdeka Tailor dan menjalankannya hingga saat ini.

a. Jasa Jahit yang Ditawarkan Merdeka Tailor Pamekasan

Merdeka Tailor Pamekasan menawarkan jasa jahit untuk segala macam jenis dan model pakaian pria, celana, baju kantor/seragam kerja, jaket (jas semi jaket), setelan jas, hingga variasi model custom sesuai keinginan pelanggan. Ongkos jasa dari tiap model pakaian beragam dan masih terjangkau. Waktu pengambilan pesanan selesai yang dijanjikan antara 5 hari sampai dengan satu minggu.

Tabel 4.1

Jasa Jahit yang ditawarkan Merdeka Tailor Pamekasan

No	Jenis Pakaian
1	Celana
2	Hem/kemeja lengan pendek
3	Hem/kemeja lengan panjang
4	Hem/kemeja lengan pendek dengan furing
5	Hem/kemeja lengan panjang dengan furing
6	Jaket (jas semi jaket)
7	Setelan jas
8	Custom

Sumber: *Data diolah Peneliti*

b. Struktur Organisasi Merdeka Tailor Pamekasan

Merdeka Tailor Pamekasan memiliki pekerja sebanyak 10 orang dengan spesifikasi tugas masing-masing. Setiap pekerja melakukan pekerjaannya sendiri-sendiri dengan jam kerja dimulai dari pukul 06.00 WIB sampai selesai. Para pekerja diperbolehkan membawa pulang pekerjaan mereka untuk dikerjakan di rumah jika tidak dapat diselesaikan di tempat kerja.

Adapun pekerjaan dari masing-masing pekerja Merdeka Tailor Pamekasan yaitu:

Tabel 4.2

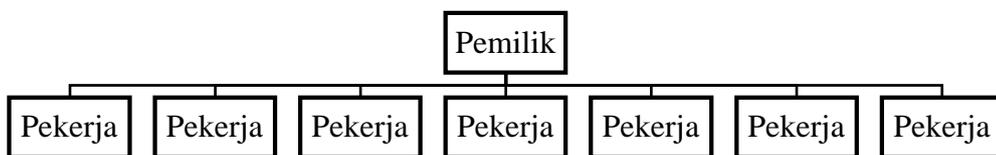
Jenis Pekerjaan dan Jumlah Pekerja Merdeka Tailor Pamekasan

No	Jenis Pekerjaan	Nama Pekerja	Jumlah (Orang)
1	Pemilik	Haffad	1
2	Obras dan lubang kancing	Hadi	1
3	Penjahit baju dengan lamin/furing	Rahman	1
4	Penjahit baju tanpa lamin/furing	Zuhri	1
5	Penjahit baju dan jas	Mahfudz dan Bahrul	2
6	Penjahit celana	Dafid, Suraji, dan Hadari	3
7	Setrika listrik	Anton	1
8	Setrika arang	Yatno	1

Sumber: *Data diolah Peneliti*

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Merdeka Tailor Pamekasan



Sumber: *Data diolah Peneliti*

Adapun struktur organisasi Merdeka Tailor Pamekasan dan masing-masing tugas serta tanggung jawab yang dimiliki sebagai berikut.

- 1) Pemilik
 - a) Melayani pelanggan yang ingin memesan atau mengambil pesanan.
 - b) Mengukur pelanggan.
 - c) Membuat dan memotong pola.
 - d) Menyerahkan hasil potongan pada pengobras.
 - e) Memeriksa pakaian yang telah selesai dijahit.
- 2) Pekerja Obras dan lubang kancing
 - a) Mengobras kain yang telah dipotong sesuai pola.
 - b) Melubangi dan memasang kancing.
 - c) Menyerahkan pada bagian setrika.
- 3) Pekerja Penjahit Baju dengan Lamin/Furing
 - a) Menjahit baju yang telah dipotong sesuai pola.
 - b) Memasang label “Merdeka Tailor”.
 - c) Menyerahkan hasil jahitan pada bagian pemasang kancing.
- 4) Pekerja Penjahit Baju tanpa Lamin/Furing
 - a) Menjahit baju yang telah dipotong sesuai pola.
 - b) Memasang label “Merdeka Tailor”.
 - c) Menyerahkan hasil jahitan pada bagian pemasang kancing.
- 5) Pekerja Penjahit Baju dan Jas
 - a) Menjahit baju atau jas yang telah dipotong sesuai pola.
 - b) Memasang label “Merdeka Tailor”.
 - c) Menyerahkan hasil jahitan pada bagian pemasang kancing.

- 6) Pekerja Penjahit Celana
 - a) Menjahit celana yang telah dipotong sesuai pola.
 - b) Memasang label “Merdeka Tailor”.
 - c) Menyerahkan hasil jahitan pada bagian pemasang kancing.
- 7) Pekerja Setrika Listrik
 - a) Menyetrika pakaian yang telah selesai dijahit.
- 8) Pekerja Setrika Arang
 - a) Menyetrika celana yang sudah selesai dijahit.
 - b) Menyetrika jas yang sudah selesai dijahit.

2. Paparan Hasil Penelitian

Setelah melakukan observasi dengan melihat dan mengamati langsung hal-hal yang terjadi di lokasi jahit Merdeka Tailor Pamekasan, peneliti menemukan bahwa interaksi pelanggan mulai dari memesan jahitan, mengukur pola, hingga mengambil pesanan yang telah selesai hanya terjadi dengan pemilik Merdeka Tailor Pamekasan. Selain itu, peneliti juga menemukan bahwa ada beberapa pelanggan bermaksud untuk mengambil pesanan yang dijanjikan telah selesai, namun ternyata belum selesai. Anehnya, ada pelanggan yang membawa pesanan lain padahal pesanan sebelumnya tidak selesai tepat waktu seperti yang dijanjikan.

Peneliti juga menemukan pelanggan yang datang bersamaan untuk memesan jahitan yang ternyata adalah kakek dan cucunya (masih ada hubungan keluarga), atau pelanggan yang ternyata berteman dan sama-sama menjahit di Merdeka Tailor Pamekasan. Ada juga pelanggan yang menjemput pesannya yang telah selesai dengan membawa beberapa bahan lain dan bermaksud memesan jasa jahit lagi.

Selain observasi, peneliti juga melakukan wawancara langsung dengan pemilik dan pelanggan Merdeka Tailor Pamekasan. Berikut hasil wawancara langsung yang telah dilakukan oleh peneliti.

Salah satu hal utama yang menjadi penilain penting bagi pelanggan saat pesannya selesai adalah tentang bagaimana produk yang dihasilkan. Saat itulah penentuan sejauh mana ekspektasi pelanggan dapat terpenuhi, seperti yang disampaikan oleh Bapak Zaini:

“Dari 2007 yang mulai menjahit ke sini (Merdeka Tailor Pamekasan). Awal tahu dari teman, dan bisa sampai sekarang tetap menjahit kesini ya karena cocok. Hasil jahitnya itu rapi, sesuai juga dengan postur badan, ya intinya saya merasa sangat puas lah dengan hasilnya.”¹

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Hadari:

“Saya menjahit katakanlah sudah dari tahun 2000-an, saya lupa pastinya kapan pokoknya sudah lama sekali. Saya memang kenal dengan pemilik Merdeka Tailor Pamekasan ini, tapi ya meskipun kenal kalau hasil jahitnya tidak cocok ya tidak mungkin menjahit lagi. Sebenarnya kenalan penjahit banyak, karena di sekitar tempat tinggal saya (Kecamatan Branta Pasisir) memang banyak sekali yang jadi penjahit. Tapi yang cocok cuma Merdeka Tailor Pamekasan ini. Hasil jahitannya itu rapi.”²

Dari apa yang disampaikan oleh Bapak Zaini dan Bapak Hadari di atas, berarti bahwa Merdeka Tailor Pamekasan menghasilkan produk yang berkualitas dan memenuhi ekspektasi pelanggan. Kualitas produk yang dihasilkan inilah yang menjadikan pelanggan merasa puas. Kepuasan menjadikan pelanggan tetap setia berlangganan dan melakukan pembelian ulang pada Merdeka Tailor Pamekasan selama bertahun-tahun, seperti yang dikatakan oleh Bapak Fajar:

“Sudah sekitar 10 tahunan saya menjahit di Merdeka Tailor Pamekasan. Awal saya menjahit di sini karena mencoba, pas lewat liat ada tukang jahit ini. Dari hasil jahit yang pertama itu saya merasa puas, dan seterusnya saya

¹ Zaini, Pelanggan Merdeka Tailor Pamekasan, *Wawancara Langsung* (18 Maret 2023).

² Hadari, Pelanggan Merdeka Tailor Pamekasan, *Wawancara Langsung* (18 Maret 2023).

menjahit ke sini mulai dari seragam kerja, baju batik, sampai kemeja semuanya saya jahit ke sini.”³

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak M. Kosim:

“Saya sudah tidak terhitung berapa kali menjahit ke sini. Pokoknya kalau ada pakaian yang mau dijahit ya pasti ke sini, tidak usah pikir-pikir lagi pasti langsung ke sini.”⁴

Selain kualitas produk yang dihasilkan, Merdeka Tailor Pamekasan juga memiliki konsistensi untuk terus menjaga kualitas produk yang dihasilkan. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Wahyu:

“Saya menjahit di Merdeka Tailor Pamekasan sudah satu tahunan. Tahu Merdeka Tailor Pamekasan dari keluarga yang memang sering menjahit ke sini. Saya merasa sangat puas dengan hasilnya, dan menurut saya hasil jahitnya itu tetap konsisten sama. Jadi dari awal menjahit sampai sekarang itu hasilnya tetap bagus menurut saya.”⁵

Seiring berjalannya hubungan antara pelanggan dengan pemilik Merdeka Tailor Pamekasan melalui kegiatan transaksi ini, terjalin suatu ikatan emosi. Ikatan emosi ini menghasilkan bentuk pengertian serta pemakluman baik dari pelanggan pada pemilik Merdeka Tailor Pamekasan ataupun sebaliknya, seperti yang disampaikan oleh Bapak Zamzam:

“Selama menjahit di Merdeka Tailor Pamekasan dari tahun 2017 belum ada kendala apa-apa sih, paling pas lebaran agak molor ya. Soalnya kan terlalu banyak ya pesanan di sini, jadi kadang ada yang kelupaan bahannya itu tapi ya gakpapa, gak masalah.”⁶

Kendala yang dihadapi oleh Merdeka Tailor Pamekasan adalah penyelesaian pesanan tepat waktu karena terkendala kehadiran pekerja dengan alasan sakit atau hujan, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Haffad selaku pemilik dari Merdeka Tailor Pamekasan:

³ Fajar, Pelanggan Merdeka Tailor Pamekasan, *Wawancara Langsung* (18 November 2022).

⁴ M. Kosim, Pelanggan Merdeka Tailor Pamekasan, *Wawancara Langsung* (05 Maret 2023).

⁵ Wahyu, Pelanggan Merdeka Tailor Pamekasan, *Wawancara Langsung* (05 Maret 2023).

⁶ Zamzam, Pelanggan Merdeka Tailor Pamekasan, *Wawancara Langsung* (05 Maret 2023).

“Masalah di sini ya paling pesanan tidak bisa selesai seperti yang dijanjikan karena yang kerja itu tidak masuk. Tidak masuknya ya bisa karena hujan deras atau karena sakit. Saya biasanya minta tambahan waktu ke pelanggan itu paling lama dua hari.”⁷

Terkait penjelasan Bapak Haffad tentang tambahan waktu dua hari yang dijanjikan saat pesanan tidak selesai, selaras dengan penuturan salah satu pelanggan yaitu Bapak Fajar:

“Kalau masalah tidak ada, tapi ya pernah itu saya mau ambil pesanan ternyata belum selesai. Orangnya janji 2 hari lagi, tapi ya setelah 2 hari beneran selesai. Masalah seperti itu ya pernah saya alami, tapi jarang sekali. Selama tahunan menjahit disini bisa dihitung lah kejadian seperti itu berapa kali. Buat saya masalah seperti itu ya sepele.”⁸

Salah satu bentuk ikatan emosi lain yang ditunjukkan oleh pemilik Merdeka Tailor Pamekasan kepada pelanggannya adalah hanya menerima reparasi dari pelanggan yang memang sudah berlangganan sejak lama, Bapak Haffad mengungkapkan bahwa:

“Reparasi ini kalau sampai bongkar ya jadinya lebih lama dari ngebuat 1 baju dari awal. Makanya kalau ada yang mau reparasi itu diliat dulu sama saya, kalau cuma tinggal potong atau lipat terus jahit itu saya terima. Kayak ini buka-buka mindahin lambang sama naikin posisi kancing di lengan saya terima karena orangnya memang sudah langganan, kalau orang lain saya tolak karena jadinya pesanan yang sudah masuk bisa molor. Saya kalau ke orang yang memang sudah kenal karena langganan lama itu jadinya gak enak, sungkan gitu.”⁹

Pengalaman positif yang dirasakan pelanggan dengan Merdeka Tailor Pamekasan sebelumnya, membuat pelanggan merekomendasikan Merdeka Tailor Pamekasan kepada orang lain dengan suka rela. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Bapak Zaini yang telah berlangganan di Merdeka Tailor Pamekasan sejak tahun 2007:

⁷ Haffat, Pemilik Usaha Jahit Merdeka Tailor Pamekasan, *Wawancara Langsung* (10 Juni 2022).

⁸ Fajar, Pelanggan Merdeka Tailor Pamekasan, *Wawancara Langsung* (18 November 2022).

⁹ Haffat, Pemilik Usaha Jahit Merdeka Tailor Pamekasan, *Wawancara Langsung* (04 Maret 2022).

“Saya tahu Merdeka Tailor Pamekasan ini dari teman saya. Mulai menjahit di sini ada sekitar dari tahun 2007 lah. Hasilnya sangat cocok ke saya, rapi, dan sesuai postur lah. Saya ngejahitnya macem-macem, jas pernah, jubah juga pernah. Pokoknya saya puas lah. Jadi saya ajak orang-orang buat ngejahit ke sini juga, sampai kepala desa juga saya ajak.”¹⁰

Hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Zamzam:

“Saya juga merekomendasikan Merdeka Tailor Pamekasan ini ke teman-teman, keluarga juga. Mereka puas juga. Kan sebelum akhirnya merekomendasikan ya kitanya pasti sudah merasa puas. Gimana mau merekomendasikan kalau kitanya sendiri belum puas, ya kan.”¹¹

Rekomendasi kepada orang lain (dari mulut ke mulut) dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal seseorang. Faktor internal tersebut salah satunya adalah rasa puas yang dirasakan sehingga dengan suka rela akan mengajak orang lain agar juga merasakan kepuasan seperti yang dirasakannya. Faktor eksternal misalnya permintaan rekomendasi atau pertanyaan tentang suatu produk baik berupa barang atau jasa dari orang lain.

Rekomendasi yang dilakukan oleh Bapak Zaini dan Bapak Zamzam di atas dapat dikategorikan sebagai pengaruh internal karena keduanya sama-sama merekomendasikan dengan suka rela dimana keduanya telah merasakan kepuasan. Pengaruh faktor eksternal dalam merekomendasikan produk kepada orang lain salah satunya diungkapkan oleh Bapak Fajar:

“Pas saya pakai teman-teman ada yang tanya ini kok bagus, kok rapi jahit di mana. Saya bilang sini kalau mau tahu, ya terus saya ajak ke Merdeka Tailor Pamekasan ini. Ya akhirnya mereka jahit ke sini juga.”¹²

Hal serupa juga dituturkan oleh pelanggan lain yaitu Bapak Ridwan:

“Sepupu dan kerabat yang laki-laki tanya-tanya, biasa lah kalau kumpul ngobrol gitu. Ya tanya, kalau penjahit yang bagus itu dimana. Saya jawab di Merdeka Tailor Pamekasan. Kalau laki-laki kan sering jahit atasan batik

¹⁰ Zaini, Pelanggan Merdeka Tailor Pamekasan, *Wawancara Langsung* (18 Maret 2023).

¹¹ Zamzam, Pelanggan Merdeka Tailor Pamekasan, *Wawancara Langsung* (05 Maret 2023).

¹² Fajar, Pelanggan Merdeka Tailor Pamekasan, *Wawancara Langsung* (18 November 2022).

gitu, ada yang buat kondangan, buat seragam kantor, atau buat sekolah kan juga pakai batik. Disini kalau jahit batik itu bagus sekali, di badan itu cocok.”¹³

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor utama yang mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap Merdeka Tailor Pamekasan adalah produk yang dihasilkan. Pelanggan menilai bahwa Merdeka Tailor Pamekasan mampu menghasilkan produk yang berkualitas. Hal tersebut yang kemudian menjadikan pelanggan merasa puas.

Kepuasan membuat pelanggan melakukan pembelian berulang. Setiap melakukan pembelian, pelanggan selalu merasa puas karena selain menghasilkan produk yang berkualitas, Merdeka Tailor Pamekasan juga memiliki konsistensi untuk terus menjaga kualitas produk yang dihasilkan. Seiring berjalannya hubungan antara pelanggan dengan pemilik Merdeka Tailor Pamekasan melalui kegiatan transaksi ini, terjalin suatu ikatan emosi. Ikatan emosi menghasilkan bentuk pengertian serta pemakluman baik dari pelanggan pada pemilik Merdeka Tailor Pamekasan ataupun sebaliknya.

Pengalaman positif yang dirasakan pelanggan dengan Merdeka Tailor Pamekasan sebelumnya, membuat pelanggan merekomendasikan Merdeka Tailor Pamekasan kepada orang lain dengan suka rela. Faktor-faktor yang mempengaruhi rekomendasi kepada orang lain (dari mulut ke mulut) adalah: faktor internal yaitu pengalaman yang dirasakan sebelumnya dan kepuasan serta faktor eksternal yaitu permintaan rekomendasi atau pertanyaan tentang suatu produk baik berupa barang atau jasa dari orang lain.

¹³ Ridwan, Pelanggan Merdeka Tailor Pamekasan, *Wawancara Langsung* (01 April 2023).

B. Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dengan mengumpulkan data dan mendeskripsikan sesuai data yang diperoleh di lapangan, peneliti selanjutnya akan menjabarkan terkait apa saja hal-hal yang menjadi temuan penelitian di Merdeka Tailor Pamekasan yang berkaitan dengan fokus penelitian. Berikut adalah temuan penelitian yang didapatkan oleh peneliti:

1. Loyalitas pelanggan Merdeka Tailor Pamekasan terbentuk karena kepuasan, pembelian berulang, ikatan emosi, dan rekomendasi kepada orang lain (dari mulut ke mulut).
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah kualitas produk yang dihasilkan oleh Merdeka Tailor Pamekasan dan konsistensi Merdeka Tailor Pamekasan dalam menjaga kualitas produk yang dihasilkan.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi pembelian berulang adalah kualitas produk yang dihasilkan oleh Merdeka Tailor Pamekasan, kepuasan yang dirasakan pelanggan setelah pesannya selesai, dan konsistensi Merdeka Tailor Pamekasan dalam menjaga kualitas produk yang dihasilkan.
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi ikatan emosi adalah pengalaman dari pembelian pelanggan sebelumnya dan kepuasan yang dirasakan setelahnya.
5. Faktor-faktor yang mempengaruhi rekomendasi kepada orang lain (dari mulut ke mulut) dapat dikategorikan menjadi faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu pengalaman dari pembelian pelanggan sebelumnya dan kepuasan yang dirasakan setelahnya. Faktor eksternal yaitu permintaan rekomendasi atau pertanyaan tentang suatu perusahaan atau merek (yang dalam hal ini adalah tempat jahit) dari orang lain.

Tabel 4.3

Matriks Loyalitas Pelanggan pada Merdeka Tailor Pamekasan

No	Indikator Loyalitas Pelanggan	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan
1.	Kepuasan	a. Kualitas produk yang dihasilkan. b. Konsistensi dalam menjaga kualitas produk yang dihasilkan.
2.	Pembelian Berulang	a. Kualitas produk yang dihasilkan. b. Kepuasan c. Konsistensi dalam menjaga kualitas produk yang dihasilkan.
3.	Ikatan Emosi	a. Pengalaman. b. Kepuasan.
4.	Rekomendasi kepada Orang Lain	a. Faktor internal: pengalaman dan kepuasan. b. Faktor eksternal: permintaan rekomendasi atau pertanyaan tentang suatu produk baik berupa barang atau jasa dari orang lain.

Sumber: *Data diolah Peneliti*

C. Pembahasan

Setelah ditemukan beberapa hal yang diinginkan, baik hasil dari penelitian observasi, wawancara, maupun dokumentasi, maka peneliti akan menganalisa temuan yang ada. Adapun data yang akan dipaparkan dan dianalisa oleh peneliti sesuai dengan fokus penelitian dalam skripsi ini, yaitu sebagai berikut.

Loyalitas pelanggan adalah keadaan dimana pelanggan merasa puas karena harapannya terpenuhi dan kesediannya agar terus berlangganan pada suatu perusahaan atau merek dalam jangka panjang dengan membeli produknya secara berulang-ulang.¹⁴ Loyalitas pelanggan terbentuk setelah rangkaian proses yang dialami pelanggan, mulai dari pra-pembelian hingga pengalaman pasca beli yang hasilnya memenuhi atau bahkan lebih dari apa yang mereka harapkan.

Loyalitas pelanggan pada Merdeka Tailor Pamekasan terbentuk karena beberapa faktor, yaitu: kepuasan, pembelian berulang, ikatan emosi, dan rekomendasi kepada orang lain. Selain itu kualitas produk yang dihasilkan dan konsistensi dalam menjaga kualitas produk yang dihasilkan juga menjadi faktor pembentuk loyalitas pelanggan pada Merdeka Tailor Pamekasan. Kesemua faktor tersebut saling berhubungan dan saling mempengaruhi satu sama lain.

Kepuasan merefleksikan tentang penilaian seseorang terhadap *performance* suatu produk baik berupa barang atau jasa dibandingkan dengan harapannya.¹⁵ Kepuasan pelanggan adalah keadaan dimana suatu produk yang diterima atau dikonsumsi melebihi harapan atau ekspektasi pelanggan. Harapan seseorang terhadap suatu produk dipengaruhi oleh pengalaman mereka sebelumnya sebagai pelanggan. Namun apabila seseorang tidak memiliki pengalaman pribadi yang relevan, maka harapan pra-pembelian mungkin akan disandarkan pada faktor-faktor seperti iklan, produk yang bisa dilihat atau dirasakan langsung, dan cerita dari mulut ke mulut.¹⁶

¹⁴ Lovelock dan Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 133.

¹⁵ Assauri, *Manajemen Bisnis Pemasaran*, 95.

¹⁶ Lovelock dan Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 93.

Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif, indikator yang dapat menunjukkan kepuasan dari pelanggan adalah suatu pertanyaan tentang apakah pelanggan akan membeli kembali produk tersebut di waktu yang akan datang atau tidak.¹⁷ Kepuasan pelanggan tidak muncul begitu saja, ada beberapa faktor yang mempengaruhinya, yaitu: kualitas produk yang dihasilkan, kualitas pelayanan yang diberikan, dan harga dari produk tersebut.¹⁸

Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan pada Merdeka Tailor Pamekasan dipengaruhi oleh kualitas produk yang dihasilkan berupa hasil jahitan yang sesuai dengan harapan atau ekspektasi pelanggan. Merdeka Tailor Pamekasan mampu menghasilkan produk hasil jahitan yang menurut pelanggan rapi, sesuai postur, dan cocok bagi pelanggan. Selain itu, pelanggan merasa bahwa produk hasil jahitan dari Merdeka Tailor Pamekasan tetap konsisten dari waktu ke waktu. Kepuasan inilah yang menjadi salah satu alasan pelanggan menjadi loyal dan tetap menggunakan jasa jahit dari Merdeka Tailor Pamekasan sampai saat ini.

Pelanggan yang merasa puas dan telah loyal akan selalu setia dalam pembelian produk baik berupa barang atau jasa, tanpa mempertimbangkan hal lain mengenai produk tersebut. Pelanggan yang loyal juga akan membeli produk-produk lain yang ditawarkan bukan hanya satu produk saja. Pelanggan akan memiliki ketahanan terhadap berita atau isu negatif mengenai perusahaan atau merek, serta tidak akan tertarik dengan produk lain yang bermunculan dan menjadi pesaing dari perusahaan atau merek tersebut.¹⁹

¹⁷ Gaffar, *Manajemen Bisnis*, 45.

¹⁸ Anggie Warsito, "Indikator Kepuasan Pelanggan dan Metode Untuk Mengukurnya," Glints, diakses dari <https://glints.com/id/lowongan/faktor-kepuasan-pelanggan-dan-metodenya/#.Y86hymkxeDY> pada tanggal 23 Januari 2023 pukul 22.03 WIB.

¹⁹ Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, 274.

Pelanggan yang awalnya hanya menggunakan jasa jahit untuk pesanan atasan batik di Merdeka Tailor Pamekasan, lama-kelamaan akan menggunakan jasa jahit Merdeka Tailor Pamekasan untuk pesanan lain sesuai dengan yang mereka butuhkan, misalnya seragam kantor, celana, hingga setelan jas. Pelanggan sudah tidak akan memepertimbangkan atau mencari referensi tempat jahit lain, mereka akan langsung menuju Merdeka Tailor Pamekasan.

Perasaan atau emosi merupakan hal yang terkait dengan sikap seseorang terhadap suatu hal sehingga menimbulkan rasa dalam bentuk penilaian seperti suka atau tidak suka, sayang atau benci, marah atau memaafkan, dan lain sebagainya.²⁰ Ikatan emosi dapat timbul seiring berjalannya kegiatan transaksi yang dilakukan dalam rentang waktu tertentu antara pemilik usaha, pemasar, dan pelanggan.

Ikatan emosi antara pemilik dan pelanggan pada Merdeka Tailor Pamekasan berwujud rasa pengertian serta pemakluman baik dari pelanggan ke pemilik Merdeka Tailor Pamekasan, ataupun sebaliknya. Kesalahan seperti tidak terselesaikannya pesanan tepat waktu oleh pihak Merdeka Tailor Pamekasan dianggap sebagai sebuah hal yang sepele dan bukan merupakan masalah yang berarti bagi pelanggan. Pelanggan menilai bahwa kesalahan tersebut tidak ada artinya bila dibandingkan dengan kualitas produk yang mereka terima dari Merdeka Tailor Pamekasan.

Pelanggan yang sudah merasa puas dan memiliki pengalaman positif dengan suatu perusahaan atau merek, akan menyebarkan cerita positif dari mulut ke mulut pada rekan-rekan, kerabat, dan orang-orang terdekatnya.²¹ Rekomendasi dari mulut ke mulut dilakukan secara sukarela oleh pelanggan, agar orang lain juga

²⁰ Gaffar, *Manajemen Bisnis*, 45.

²¹ Lovelock dan Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 105.

membeli produk yang sama ke tempat yang sama dan dapat juga merasakan kepuasan yang telah dirasakannya.²²

Rekomendasi kepada orang lain dari mulut ke mulut oleh pelanggan dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal tersebut salah satunya adalah rasa puas yang telah dirasakan oleh pelanggan sebelumnya, sehingga dengan suka rela pelanggan akan mengajak orang lain agar turut merasakan kepuasan seperti yang dirasakannya atau karena adanya rasa simpati. Faktor eksternal misalnya permintaan rekomendasi atau pertanyaan tentang suatu produk baik berupa barang atau jasa dari orang lain.

Pelanggan merasa puas dengan produk hasil jahit dari Merdeka Tailor Pamekasan sehingga dengan suka rela merekomendasikan Merdeka Tailor Pamekasan kepada teman-teman, kerabat, dan orang-orang terdekatnya. Pelanggan juga tidak ragu untuk menyarankan Merdeka Tailor Pamekasan kepada orang lain apabila ada yang bertanya tentang tempat jahit yang berkualitas karena mereka telah memiliki pengalaman positif dengan Merdeka Tailor Pamekasan sebelumnya.

²² Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, 274.