

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Industri pakaian di era modern ini mengalami perkembangan yang sangat signifikan. Hal ini berdampak pada semakin banyaknya produsen pakaian yang berlomba-lomba untuk meraih pangsa pasar yang luas. Kondisi atas tingkat kompetisi yang tinggi ini lah yang dihadapi para pengusaha pembuat pakaian. Setiap orang pasti membutuhkan pakaian, mulai dari pakaian resmi, pakaian tidur serta pakaian olah raga. beberapa orang mempunyai tingkat kepercayaan yang berbeda-beda pada saat menggunakan pakaian, terutama pakaian olah raga. Kebanyakan orang lebih percaya diri jika menggunakan pakaian yang mempunyai kualitas, merek dan desain yang bagus. Semakin bagus kualitas, merek dan desain yang digunakan, maka semakin tinggi pula kepercayaan diri orang yang memakainya.

Pada saat ini, dengan adanya perkembangan teknologi dan kemajuan zaman ditambah lagi di era globalisasi ini mengakibatkan perilaku konsumen berubah dalam segi pemenuhan kebutuhan dari keinginan konsumen sehingga terjadi persaingan bisnis bagi para pengusaha di bidang industri maupun jasa, bisa kita lihat dengan semakin beragamnya macam jenis barang ataupun jasa ditawarkan memberi peluang pada kita untuk memilih produk atau jasa yang sesuai dengan keinginan kita, akan tetapi perkembangan yang demikian itu bisa dirasakan sebagai sebuah beban bagi pelaku bisnis. Mereka harus mampu merebut hati pasar sasaran untuk mencapai penjualan tertentu agar tetap bertahan. Dalam upaya

mempertahankan usahanya, para pengusaha harus memperhatikan beberapa faktor diantaranya adalah memperhatikan kepuasan para konsumennya. Menurut Rambat Lupiyoadi (2012:192), bahwa kepuasan adalah merupakan tingkat kepuasan seseorang menyatakan hasil perbandingan antara kinerja produk atau jasa yang diterima dan kondisi yang diharapkan. Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2016:147), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Dari kedua pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang yang melakukan pembelian produk atau jasa untuk kebutuhan pribadinya setelah melakukan perbandingan antara kinerja produk atau jasa yang diberikan atau yang diharapkan oleh pemakai ataupun pelaku jasa tersebut. Namun pada kenyataannya, untuk memberikan kepuasan kepada konsumen tidak lah mudah. Perusahaan harus dapat merancang strategi pemasaran yang tepat untuk dapat memberikan kepuasan pada konsumen dan mencapai tujuan perusahaan, salah satu faktor yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen adalah dengan membuat produk yang mempunyai kualitas bagus, karena kualitas merupakan salah satu faktor penting bagi konsumen dalam menentukan pilihannya. Menjaga kualitas produk adalah kebijakan penting yang harus diterapkan oleh perusahaan untuk meningkatkan daya saing produk yang dapat memberikan kepuasan bagi konsumen.

Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melakukan fungsinya, yaitu meliputi daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya (Kotler dan Armstrong, 2014). Kualitas

produk yang baik akan menjadi pembanding bagi konsumen. Konsumen tentu akan merasa senang dan puas jika produk atau jasa yang diterimanya sesuai atau melebihi ekspektasinya. Dengan menjaga kualitas produk maka secara tidak langsung perusahaan juga menjaga citra yang baik di mata konsumennya dan menciptakan komitmen antara konsumen dengan perusahaan.

Berkaitan dengan pentingnya masalah kualitas produk dan kepuasan konsumen maka penulis menentukan objek penelitian di Cato Sport yang merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pembuatan jersey. Cato Sport dalam menjalankan usahanya sangat memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, termasuk salah satunya adalah kualitas produk. Dalam melaksanakan proses produksinya perusahaan ini sangat memperhatikan hal-hal yang dapat mempengaruhi kualitas produk diantaranya kualitas jahitan, kualitas sablon dan kualitas bahan baku. Sedangkan masalah yang terjadi saat ini di Cato Sport adalah menurunnya penjualan jersey. Kemungkinan menurunnya penjualan ini diperkirakan karena disertai beberapa faktor yaitu salah satunya adalah kualitas produk yang tidak sesuai dengan harapan konsumen sehingga mempengaruhi kepuasan konsumen itu sendiri.

Keadaan tersebut juga tidak lepas dari hadirnya beberapa pesaing yang merupakan prakarsa sport clothing company jersey di Kota Ciamis, Cato Sport Research yang fokus desainnya lebih ke arah skate board, arena experience yang terkenal akan produk jersey. Dibanding dengan pesaingnya, pilihan masyarakat ini tentu menjadi sebuah peluang besar bagi pelaku bisnis pakaian olahraga, terutama

dibidang sport berbagai cabang olahraga, untuk terus meningkatkan penjualannya dengan penerapan kualitas produk yang tepat.

Berdasarkan data Jersey Cato Sport di Kabupaten Ciamis, menunjukkan bahwa banyaknya pesaing yang mulai mencoba mendominasi di Kota Ciamis. Keadaan tersebut berdampak membuat tingkat penjualan yang berfluktuasi pada Cato Sport di Ciamis. Untuk menguatkan dan mempertahankan kualitas produk yang mengikuti trend masa kini dengan adanya permasalahan, penulis juga melihat data penjualan produk Cato Sport selama tahun 2019. Data yang disajikan sebagai berikut.

*Tabel 1. 1*

*Data Penjualan Jersey Cato Sport Ciamis 2019*

| <b>No.</b> | <b>Bulan</b> | <b>Pendapatan</b> | <b>Target</b>     | <b>Pencapaian</b> |
|------------|--------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 1          | Januari      | Rp. 218.637.000,- | Rp. 150.637.000,- | 145%              |
| 2          | Februari     | Rp. 105.332.500,- | Rp. 150.332.000,- | 70%               |
| 3          | Maret        | Rp. 123.820.000,- | Rp. 100.820.000,- | 122%              |
| 4          | April        | Rp. 121.547.500,- | Rp. 100.547.000,- | 120%              |
| 5          | Mei          | Rp. 180.354.500,- | Rp. 150.354.000,- | 119%              |
| 6          | Juni         | Rp. 308.449.500,- | Rp. 208.449.500,- | 147%              |
| 7          | Juli         | Rp. 177.653.000,- | Rp. 200.653.000,- | 88.5%             |
| 8          | Agustus      | Rp. 72.882.500,-  | Rp. 100.882.000,- | 72.2%             |
| 9          | September    | Rp. 89.812.500,-  | Rp. 100.812.000,- | 89%               |
| 10         | Oktober      | Rp. 55.339.500,-  | Rp. 100.339.000,- | 55.1%             |
| 11         | November     | Rp. 68.117.500,-  | Rp. 100.117.000,- | 68%               |
| 12         | Desember     | Rp. 52.252.500,-  | Rp. 100.252.000,- | 52.1%             |

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa penjualan produk jersey di Cato Sport Ciamis selama tahun 2019 mengalami turun naik, (fluktuasi) kenaikan tertinggi pada Bulan Juni Rp. 308.449.500,- (147%) dari target sebesar Rp.

208.449.500,- Sedangkan terendah terjadi pada bulan Desember yaitu sebesar Rp. 52.252.500,- (52.1%) dari target sebesar Rp. 100.252.000,-.

Dari keterangan diatas yang berfluktuasi dan cenderung menurun setiap bulannya dikarenakan semakin menjamurnya home industri pakaian olahraga di Kota Ciamis dengan bermacam-macam persaingan yaitu diwarnai dengan bermacam produk, rancangan display yang menarik dan juga desain produk yang menarik. Kualitas produk yang harus dilakukan oleh perusahaan yaitu menyusun strategi yang mampu menarik konsumen agar konsumen dapat memutuskan untuk melakukan pembelian produk dengan maksud untuk memberikan informasi tentang adanya produk dengan kelebihan dan manfaatnya yang bertujuan untuk membujuk, memengaruhi dan meyakinkan sehingga mendapatkan kepuasan konsumen.

Berdasarkan masalah tersebut di atas, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dan hasilnya akan disajikan dalam bentuk proposal usulan penelitian yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen” (Penelitian Terhadap Konsumen Cato Sport Ciamis)**

## **1.2 Identifikasi masalah**

Berdasarkan permasalahan pokok yang telah dikemukakan dalam latar belakang yaitu mengenai pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Cato Sport, maka masalah pokok dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas produk di Cato Sport Ciamis?
2. Bagaimana kepuasan konsumen di Cato Sport Ciamis?

3. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Cato Sport Ciamis?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan yang ingin di capai pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Kualitas produk di Cato Sport Ciamis
2. Kepuasan konsumen di Cato Sport Ciamis
3. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Cato Sport Ciamis

### **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Penelitian diharapkan memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Secara Teoritis Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman penulis, terutama yang menyangkut pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Cato Sport Ciamis.
2. Secara Praktis
  - a. Guna memberikan sumbangan pemikiran penulis pada Cato Sport Ciamis.
  - b. Untuk menambah bahan kepustakaan pada Program Studi Ilmu Manajemen terutama yang berkaitan dengan kualitas produk dengan kepuasan konsumen di Universitas Siliwangi Kota Ciamis.

## **1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah Cato Sport Ciamis yang berlokasi di Dusun Cikole Wetan RT. 03/05 Desa Cijulang Kec. Cihaubeuti Kabupaten Ciamis.

### **1.5.2 Jadwal Penelitian**

Penelitian telah dilakukan selama 6 bulan, dimulai dari bulan April 2020 sampai dengan bulan September 2020. Selanjutnya akan sajikan dalam bentuk tabel kegiatan Usulan Penelitian sampai dengan Skripsi di bawah ini:

*Tabel 1. 2 Jadwal Penelitian*

| NO | Jenis Kegiatan                                                                                                     | Bulan / Tahun 2020 |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---|---|---|-----|---|---|---|------|---|---|---|------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|
|    |                                                                                                                    | April              |   |   |   | Mei |   |   |   | Juni |   |   |   | Juli |   |   |   | Agustus |   |   |   | September |   |   |   |
|    |                                                                                                                    | 1                  | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 |
| 1  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Studi Kepustakaan</li><li>• Penjajagan</li><li>• Pengajuan Judul</li></ul> |                    |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 2  | <ul style="list-style-type: none"><li>• penyusunan UP</li><li>• Bimbingan UP</li></ul>                             |                    |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 3  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Seminar UP</li><li>• Revisi</li></ul>                                      |                    |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 4  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Penelitian Lapangan</li><li>• Pengumpulan Data</li></ul>                   |                    |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 5  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Pengolahan Data (Angket)</li><li>• Penyusunan Skripsi</li></ul>            |                    |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 6  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Sidang Skripsi</li><li>• Revisi</li></ul>                                  |                    |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |