

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Berpenampilan terbaik membantu meningkatkan rasa percaya diri. Tidak bisa dipungkiri bahwa dengan memiliki personal style, kita dapat mengekspresikan diri kita, menunjukkan siapa kita, dan mengkomunikasikan siapa kita. Dengan berpenampilan terbaik anda akan memberikan first impression terhadap orang yang anda temui. Dengan mencoba untuk memperbaiki penampilan akan muncul motivasi baru dan rasa percaya diri yang luar biasa dalam menonton pertandingan sepak bola. . Saat ini di perduniaan sepak bola sedang mengalami peningkatan yang sangat pesat sehingga para pengusaha membuka usaha merchandise supporter bola di surabaya salah satu store yang menjual merchandise supporter sepak bola yaitu casual culture surabaya. Casual culture menjual atribut supporter sepak bola seperti baju, kemeja, topi, jaket hoddie dan accecoris lainnya. Dengan ketat nya persaingan bisnis di bidang ritel membuat para pengusaha berlomba-lomba untuk dapat bertahan dan tetap eksis di masa mendatang. Semakin banyak bisnis di bidang ritel, semakin ketat pula persaingan di dunia bisnis ritel, tentunya ditengah ketatnya persaingan bisnis membuat pengusaha harus memiliki strategi perencanaan yang tepat untuk menciptakan kepuasan konsumen, karena konsumen tidak merasa terpuaskan dengan pilihan berbagai pilihan store. Oleh sebab itu, Kepuasan Konsumen dalam memenuhi kebutuhan *fashion style* menjadi fokus peneliti.

Kepuasan konsumen adalah faktor penting dalam pencapaian keuntungan jangka panjang perusahaan. Saat ini konsumen dihadapkan oleh banyaknya pilihan store untuk memenuhi perkembangan fashion saat ini, Dalam kondisi persaingan yang ketat, prioritas utama dalam bisnis ritel adalah tingkat kepuasan konsumen dengan maksud agar konsumen tetap loyal dan tidak pindah ke store lain. Terdapat berbagai faktor yang dianggap dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, seperti desain dari produk dan kualitas dari produk. Hasil penelitian Sidik (2016) menyatakan bahwa kualitas produk dan desain produk berpengaruh positif dan signifikan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen.

Menurut Kottler dan Keller dalam Priansa (2017:196) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang.

kualitas produk merupakan faktor penting bagi konsumen untuk membeli suatu produk. Tujuan utama konsumen datang ke casual culture untuk memenuhi kebutuhan fashion. Konsumen akan teliti dalam memilih suatu produk, mereka akan memilih produk-produk dengan kualitas baik dan sesuai harapan. Jika konsumen mendapatkan produk yang berkualitas dan sesuai dengan keinginan nya maka mereka akan terpuaskan. hasil penelitian Sidik (2016), Isfahilah, dkk (2018), Dewi dan Hidayat (2015), Afnina dan Hastuti (2018), serta Meisara

dan Napitupulu (2018) menunjukkan bahwa kualitas produk dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kotler (2005:49) dalam Isfahilah, dkk (2018) Kualitas produk keseluruhan ciri serta dari suatu produk atau pelayanan pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan/tersirat. Tristiana (2016) dalam isfahilah, dkk (2018) kualitas produk yaitu segala sesuatu yang ditawarkan kepada pangsa pasar agar diperhatikan, diminta, dipakai atau dikonsumsi sehingga memuaskan kebutuhan atau keinginan manusia.

Selain faktor desain produk terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu Desain produk. Sangat banyak desain yang ditawarkan oleh penjual kepada konsumen, tetapi tidak semua desain sesuai dengan keinginan konsumen. Setiap konsumen memiliki selera berbeda dalam memilih desain produk yang ingin dibelinya. Konsumen akan mempertimbangkan desain dari produk yang akan di belinya, agar konsumen tidak bosan dengan desain produk tersebut. Desain yang menarik akan dapat menciptakan rasa senang dan puas tersendiri bagi konsumen, mereka akan merasa percaya diri dengan memakai produk yang memiliki desain yang menarik. Hasil penelitian sidik (2016), Isfahila, dkk (2018), menunjukkan bahwa desain produk dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

(Kotler dan Keller,2009:10) ketika persaingan semakin kuat, desain menawarkan satu cara potensial untuk mendiferensiasikan serta memposisikan produk dan jasa perusahaan. Tajab (2017) desain adalah totalitas fitur

yang mempengaruhi tampilan, rasa, dan fungsi produk berdasarkan kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul : “Pengaruh kualitas produk dan desain produk terhadap kepuasan konsumen di Casual Culture surabaya ”.

Rumusan Masalah

Berikut adalah rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Apakah ada pengaruh desain produk terhadap Kepuasan konsumen casual culture surabaya?
2. Apakah ada pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan konsumen di casual culture surabaya?
3. Apakah ada pengaruh desain produk dan Kualitas Produk terhadap kepuasan konsumen di casual culture?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap Kepuasan Konsumen casual culture Surabaya.
2. Untuk mengkaji dan menganalisis desain produk terhadap Kepuasan Konsumen casual culture Surabaya.
3. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan desain Produk terhadap kepuasan konsumen casual culture surabaya

Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. **Manfaat Teoritis**

Dalam hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan atau wawasan, berkaitan dengan teori kualitas pelayanan, kualitas produk, suasana restoran dan kepuasan konsumen.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis ini adalah :

a. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah pengetahuan atau wawasan serta menjadi referensi pembaca, mahasiswa, atau seluruh kalangan yang berkaitan, desain produk kualitas produk, dan kepuasan konsumen.

b. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang pentingnya bagi casual culture surabaya dalam mengutamakan desain produk dan kualitas produk, agar memberikan rasa kepuasan konsumen dan mencapai tujuan perusahaan.

c. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi sebagai bahan penelitian lanjutan yang lebih mendalam pada masa mendatang.

(Halaman ini sengaja dikosongkan)