

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, saat ini kreatifitas manusia semakin berkembang. Kreatifitas itu sendiri dibutuhkan dalam membuat inovasi produk. Karena tanpa adanya sebuah inovasi, sebuah produk akan terlihat biasa saja dan kurang memiliki keistimewaan. Munculnya usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) merupakan salah satu upaya dalam menyalurkan kreatifitas yang ada. Salah satu contohnya di wilayah Jombang, Jawa Timur. Di Jombang UMKM terdiri dari bermacam-macam produk seperti tas, dompet, kerajinan tangan, sepatu, aksesoris, dsb (Faida, 2018). Banyaknya UMKM juga menyebabkan persaingan antara satu dengan yang lainnya semakin ketat. Sebagian besar produk dari UMKM merupakan produk buatan tangan manusia, bahkan ada juga yang memanfaatkan bahan-bahan daur ulang untuk dijadikan barang yang bernilai ekonomis.

Hal ini tentu saja selain dapat mengurangi limbah yang ada tetapi juga dapat mendatangkan keuntungan tersendiri bagi pembuatnya. Semakin majunya zaman maka semakin ketat pula persaingan dalam bisnis. Hal utama yang menjadi prioritas perusahaan dalam bidang pelayanan adalah kepuasan pelanggan, tujuannya adalah agar dapat bertahan dan mengakibatkan peningkatan loyalitas untuk menguasai pasar (Faida, 2018).

Seperti diketahui bahwa tujuan sebuah bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan kepada para pelanggannya. Penciptaan kepuasan dapat membawa beberapa manfaat, termasuk hubungan yang harmonis antara perusahaan dan pelanggannya, untuk memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan menghasilkan loyalitas pada suatu merek sehingga pada akhirnya bisa memberikan keuntungan bagi perusahaan (Tjiptono, 2000 : 105).

Kualitas merupakan konsep terpenting dalam menciptakan produk. Suatu usaha atau kegiatan bisnis yang menghasilkan produk harus bisa menciptakan nilai bagi produk itu sendiri. Produk yang berkualitas adalah produk yang diterima konsumen sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Kualitas produk menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Kualitas produk menjadi faktor penentu kepuasan pelanggan setelah melakukan pembelian dan pemakaian pada suatu produk. Penelitian yang dilakukan oleh (Mayasari, 2011) bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas produk terhadap kepuasan. Sedangkan menurut penelitian (Rizan & Andika, 2011) bahwa variabel kualitas produk secara negatif mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Menurut (Tjiptono, 2000) kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga produk tersebut memiliki keunikan. Kualitas produk merupakan bahan evaluasi menyeluruh konsumen atas manfaat jasa dan barang (Mowen & Minor, 2002). Kualitas produk dalam bisnis apapun diperlukan agar konsumen merasa puas dan loyal. Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Janita & Andriani, 2014) variabel kualitas produk berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Sedangkan hasil penelitian (Widiaswara, 2017) menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Loyalitas penting bagi keberlangsungan perusahaan karena perusahaan akan mendapatkan manfaat dari apa yang ditawarkan kepada konsumen jika konsumen loyal terhadap produk yang ditawarkan. (Tjiptono, Manajemen Jasa, 2000) menyatakan bahwa loyalitas konsumen adalah tanggung jawab atau kesetiaan konsumen terhadap merek, toko, atau pemasok, sebagaimana terlihat dalam pembelian kembali berdasarkan pada sikap positif yang ada pada konsumen.

Konsumen yang puas akan melakukan pembelian ulang dan lama kelamaan akan menjadi pelanggan. Suatu perasaan yang didapatkan oleh seseorang setelah memakai dan mengetahui manfaat suatu produk disebut kepuasan konsumen (Kotler, Manajemen Pemasaran, 2007). Kepuasan pelanggan menekankan tingkat emosi seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan (atau hasil) mereka dibandingkan dengan harapan mereka sendiri (Kotler, 2001:46). Jika kinerja melebihi harapan, mereka akan merasa puas dan jika kinerja tidak seperti yang diharapkan, mereka akan kecewa. Adanya pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen dibuktikan dengan penelitian sebelumnya (Suwarni, 2011) membuktikan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pada produk IM3. Sedangkan menurut (Soliha, 2015) bahwa kepuasan tidak berpengaruh terhadap loyalitas.

Salah satu contoh UMKM yang dari dulu sampai sekarang selalu bertahan di dunia bisnis yang semakin maju ini adalah produk yang berbahan dasar dari

kulit. Berikut beberapa usaha yang bahan dasarnya dari kulit yang ada di kota Jombang :

1. JP Collection Kulit
2. Kerajinan Kulit Sengon
3. Chaesar Shoes Sepatu Kulit Jombang
4. Toko Sahabat Sepatu
5. Toko Sepatu Topik

Dalam penelitian ini mengambil objek penelitian salah satu UMKM kerajinan sepatu kulit yang ada di Jombang yang berdiri sejak tahun 1975 sampai sekarang, yaitu toko sepatu Topik.

Sepatu Topik merupakan salah satu UMKM di Jombang Jawa Timur yang terletak di Jalan KH Mimbar. Semua produk yang dihasilkan di Toko Topik sebagian besar berbahan dasar kulit asli, namun juga ada beberapa konsumen yang bisa memesan dengan bahan kulit imitasi. Ada beberapa pilihan produk yang dijual di Toko Topik, namun yang paling dikenal oleh masyarakat luas adalah sepatu kulitnya. Tidak mudah bagi Topik dalam mempertahankan konsumen untuk setia pada produk-produk Topik karena ketatnya persaingan, baik itu antar sesama UMKM maupun produk yang sudah mempunyai nama besar.

Pada dasarnya setiap usaha pasti pernah mengalami permasalahan, seperti penurunan dan peningkatan penjualan pada tiap bulannya. Permasalahan ini bisa bersumber dari kualitas produk dan juga kepuasan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumennya. Salah satu hal yang membuat sepatu Topik bertahan adalah dengan menjaga kualitas. Sepatu Topik sangat diminati beberapa kalangan tertentu

yang menginginkan ukuran sepatu yang benar-benar pas saat dipakai. Sepatu Topik memiliki kualitas yang bagus dan dibuat satu per satu secara manual dengan cara tradisional.

Sepasang sepatu dengan sepatu yang lain meskipun modelnya sama, tetapi tidak bisa memiliki kesamaan 100 persen karena masing-masing dibuat manual. Bahan yang dipakai menggunakan kulit domba dan kulit sapi, baik yang didatangkan dari dalam negeri maupun luar negeri. Bagi beberapa konsumen yang tidak menyukai sepatu kulit bisa juga menggunakan kulit imitasi. Hanya saja karena Sepatu Topik sudah terkenal dengan bahan baku kulit asli hampir semua konsumen menginginkan sepatu berbahan kulit asli. Berikut data penjualan Topik pada bulan Januari, Februari, Maret, dan April 2019.

Tabel 1.1
Data penjualan Topik Periode Januari, Februari, Maret, April Tahun 2019

Tahun	Bulan	Penjualan
2019	Januari	25.000.000
	Februari	20.350.000
	Maret	29.100.000
	April	27.320.000

Sumber : Data Topik

Pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa pada bulan Januari omset penjualan sebesar 25.000.000. Namun pada bulan Februari mengalami penurunan omset sebesar 20.350.000, pada bulan Maret kembali terjadi kenaikan omset sebesar 29.100.000. Dan pada bulan April penurunan omset terjadi lagi sebesar 27.320.000. Penurunan omset sama-sama terjadi pada bulan Februari dan April. Hal inilah yang tentu menjadi masalah mengapa sampai terjadi penurunan omset penjualan. Apakah

minat beli konsumen terhadap Topik menurun ataukah loyalitas konsumen terhadap Topik mulai berkurang.

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Raharjo, 2013), menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas, dan kepuasan mampu memediasi kualitas produk dengan loyalitas. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Wijaya & Nurcaya, 2017), menghasilkan kesimpulan bahwa kepuasan tidak mampu memediasi kualitas produk dengan loyalitas.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin mengetahui penilaian pelanggan terhadap produk tas yang dikeluarkan oleh pelaku bisnis atau pengusaha. Peneliti juga ingin mengetahui apakah yang menjadi penyebab penurunan penjualan, dari segi kualitas produk dan kepuasan konsumen Topik, maka penelitian ini akan mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO SEPATU TOPIK”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada toko sepatu Topik ?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada toko sepatu Topik ?
3. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada toko sepatu Topik ?

4. Apakah kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen yang dimediasi oleh kepuasan konsumen pada toko sepatu Topik ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada permasalahan-permasalahan penelitian diatas yang bersumber pada fenomena yang ada, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada toko sepatu Topik.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada toko sepatu Topik.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen pada toko sepatu Topik.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen yang dimediasi oleh kepuasan konsumen pada toko Topik.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca baik bagi peneliti maupun perusahaan sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi mengenai pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen yang dimediasi kepuasan konsumen.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang meningkatkan loyalitas konsumen dengan cara menimbulkan rasa puas pada konsumen dengan memberikan produk yang berkualitas.

1.5 Batasan Masalah

Menghindari luasnya pembahasan maka penulis membatasi permasalahan ini :

1. Permasalahan yang dibahas adalah pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen yang di mediasi oleh kepuasan konsumen.
2. Tempat penelitian ini dilakukan adalah di kota Jombang Jawa Timur.
3. Penelitian dimulai bulan April hingga selesai.