



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Seiring perkembangan mode dalam dunia *fashion* internasional menyebabkan banyak munculnya tuntutan di dalam masyarakat untuk selalu update terhadap *fashion*. Keindahan gaya dan style yang terus menerus mengalami perubahan dari satu periode ke periode berikutnya, dari generasi ke generasi. Terutama di kalangan anak muda yang ingin masih mencari jati diri dan ingin masuk kedalam pergaulan yang lebih luas, untuk itu mereka selalu diuntut untuk mengikuti perkembangan *fashion* agar terlihat lebih menarik dan modis di antara teman teman pergaulannya. Menurut survei secara psikologi, berbusana yang baik dan benar juga mempengaruhi mood seseorang.

Di Indonesia perkembangan *fashion* sudah cukup pesat dengan dukungan kreativitas dan inovasi desainer muda walaupun pada beberapa tahun sebelumnya dikuasai oleh kehadiran berbagai macam brand luar negeri yang masuk ke Indonesia. Hal ini membuat masyarakat Indonesia berprsepsi bahwa brand luar negeri mempunyai kualitas dan desain yang jauh lebih baik dibandingkan dengan produk dalam negeri, sehingga membuat penjualan produk *fashion* di dalam negeri menjadi melemah pada tahun tahun sebelumnya. Sebenarnya, brand local memiliki kualitas yang tidak kalah dibandingkan produk luar negeri. Padahal produk luar negeri memasang harga yang jauh lebih mahal dibandingkan dengan produk lokal asli karya anak bangsa. Akan tetapi banyak masyarakat yang melihat dari segi harga bukan dari segi kualitas. Sangat disayangkan jika menilai suatu karya seni *fashion* sekedar dari materi semata. Perkembangan *fashion* yang semakin



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



cepat di Indonesia ini tentunya dapat membawa dampak baik dan buruk. Dampak baiknya, bisa membuat masyarakat Indonesia menjadi semakin modis, sedangkan dampak buruknya membuat produk *fashion* dalam negeri menjadi tidak berkembang. Maka dari itu, harusnya pemerintah perlu mendukung produk *fashion* local dengan cara memperbanyak festival budaya Indonesia ataupun segala bentuk kegiatan yang menyangkut dengan masalah kebudayaan.

Salah satu contoh brand luar negeri yang terkenal di Indonesia adalah HUF world wide. HUF didirikan oleh Keith Hufnagel yang berprofesi sebagai skateboarder. Sampai sekarang HUF terkenal dengan produknya yang bermaterial premium dan desainnya yg sangat mengusung skateboard. HUF juga telah berkolaborasi dengan banyak artis seperti snap dog, wutang dll. HUF juga berkolaborasi dengan brand lain seperti Trasher. Berikut adalah contoh produk HUF :

**Gambar 1.1**  
**Produk brand HUF WORDWIDE**



Sumber : [www.google.com](http://www.google.com)

Di Indonesia pun mempunyai brand *fashion* local sendiri. Salah satu yang menarik perhatian peneliti adalah produk *fashion* dari brand Thanks Insomnia. Brand berbasis



supply dan memiliki nama unik ini tentunya merupakan suatu inovasi yang membuat masyarakat Indonesia khususnya di kalangan remaja yang selalu menanti akan produk – produk baru mereka. Brand yang sudah menapaki kakinya di blantika industry kreatif Indonesia sejak tahun 2011 ini sudah tidak diragukan lagi keberadaannya sebagai barometer brand *fashion* di Indonesia. Mengingat akan tampilan yang simple dan kalem melekat pada produknya, juga kesan casual yang pas dan cocok untuk dipakai anak muda sekarang. Thanks Insomnia membuat konsumen di kalangan remaja sangat antusias untuk mendapatkan produknya. Berikut contoh produk brand Thanks Insomnia :

**Gambar 1.2**  
**Produk jaket brand Thanks Insomnia**



Sumber : [www.google.com](http://www.google.com)

Thanks Insomnia sering mengikuti acara event *fashion* di Indonesia. Salah satu eventnya adalah Jakcloth. Jackloth merupakan event tahunan dimana tempat berkumpulnya ratusan brand *fashion* local tepatnya di Jakarta. Peneliti melakukan survey langsung tempat tersebut. Peneliti melihat antrian yang panjang pada stand brand Thanks Insomnia. Hal tersebut adalah salah satu bukti bahwa brand lokal mempunyai kualitas produk yang tidak kalah dengan produk luar negeri.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Thanks Insomnia juga mempunyai visi demi meningkatkan kualitas layanannya. Seperti Karyawan yang memberikan layanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan, karyawan selalu cepat dalam merespon pelanggan, mempunyai distro yang nyaman dan bersih. Hal ini tentu akan meningkatkan kepuasan dari para pelanggannya, sehingga produsen berharap konsumen dapat melakukan pembelian ulang dan akan menggunakan produknya secara terus menerus.

Berdasarkan paparan tersebut bahwa kualitas produk dan kualitas layanan mempunyai kontribusi atau pengaruh yang cukup dominan untuk konsumen dalam mempersiapkan kepuasan di produk dan jasanya. Secara teoritis, faktor tersebut dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya, namun perlu dibuktikan secara empiris bagaimana sumbangan faktor tersebut terhadap keputusan pembelian.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Brand Thanks Insomnia.

## B. Identifikasi Masalah

Untuk bersaing dalam pasar sekarang ini, produsen harus mempunyai keunggulan kompetitif dari produk yang mereka tawarkan. Karena konsumen dewasa ini semakin kritis dalam mempersiapkan kepuasan mereka yang didasarkan kualitas produk dan kualitas layanan yang produsen tawarkan terhadap produk mereka..

Dengan melihat latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dilindungi IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?

### C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas menjadi :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?

### D. Batasan Penelitian

Mengingat keterbatasan yang ada pada penulis, maka penulis membuat batasan penelitian sebagai berikut :

1. Objek penelitian ini adalah Brand Thanks Insomnia
2. Subjek penelitian ini adalah masyarakat yang memiliki dan mengetahui Brand Thanks Insomnia di Jakarta
3. Penelitian ini dilakukan selama periode semester genap

### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : “Bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan brand Thanks Insomnia di Jakarta “.



## F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah penulis buat, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan konsumen brand Thanks Insomnia.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan konsumen brand Thanks Insomnia.

## G. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan ini adalah:

1. Bagi perusahaan
  - a. Dapat dijadikan informasi dalam memperbaiki kualitas produk dan kualitas layanan di masa datang.
  - b. Dijadikan informasi bagi produsen untuk memperhatikan kualitas produk, dan meningkatkan kualitas layanan terhadap produk mereka.
2. Bagi pembaca
  - a. Agar dapat menambah wawasan mengenai kualitas produk dan kualitas pelayanan.
  - b. Mendorong penelitian lain untuk melakukan penelitian lanjutan mengenai keunggulan produk.