



BAB 1

PENDAHULUAN



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

A Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang cukup tinggi ketertarikannya terhadap dunia fashion. Orang Indonesia rela mengeluarkan nominal yang cukup besar untuk membeli pakaian demi kebutuhan fashionnya. Ketertarikan terhadap *brand-brand* luar cukup tinggi di Indonesia sehingga banyak perusahaan fashion luar yang memasarkan produknya. Dunia fashion di Indonesia bisa dikatakan berkembang pesat beberapa tahun belakangan ini, hal ini bisa dilihat dari banyaknya desainer lokal yang semakin kreatif.

Seiring berjalannya waktu, orang-orang Indonesia khususnya kaum muda mulai tertarik menggunakan produk lokal asli buatan anak-anak Indonesia. Para produsen fashion lokal dapat merubah paradigma atau pandangan anak-anak muda Indonesia bahwa produk Indonesia tidak berkualitas dibandingkan produk luar negeri. Mereka dapat meyakinkan anak muda Indonesia bahwa produk lokal sekarang tidak kalah dengan produk luar negeri.

Salah satu faktor yang mendukung perubahan paradigma tersebut adalah kualitas produk yang dihasilkan oleh para produsen fashion lokal saat ini, mereka mampu menghasilkan produk lokal dengan kualitas yang tidak kalah dengan produk luar. Dalam menghasilkan produknya mereka menggunakan bahan dengan kualitas yang baik sehingga para konsumen nyaman memakai produknya, teknik penjahitan yang profesional dan rapi membuat produk yang dihasilkan menjadi menarik, dan desain yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



ditawarkan produk-produk lokal tidak ketinggalan jaman serta mengikuti trend fashion saat ini. Hal ini yang membuat kaum muda Indonesia merasa bangga memakai produk lokal.

Tidak hanya itu, para produsen fashion lokal juga sangat memperhatikan faktor layanan dalam menjual produk mereka. Kualitas layanan didesain agar bisa menjangkau konsumen secara cepat dan praktis, salah satunya dengan cara melayani pembelian secara *online*. Konsumen dapat memesan barang yang mereka inginkan secara *online* tanpa harus mengunjungi *outlet*. Konsumen cukup memilih produk yang diinginkan lalu produsen akan mengantar pesannya langsung ke tempat konsumen. Hal ini akan mengurangi biaya untuk mengunjungi outlet, serta dapat menghemat waktu. Dengan layanan yang sudah professional, para produsen fashion lokal dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen secara cepat.

Faktor kualitas produk dan kualitas layanan tersebut adalah faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas produk dan kualitas layanan yang diberikan semakin tinggi juga tingkat kepuasan konsumen. Menurut Lien-Ti Bei dan Yu-Ching Chiao (2001), kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian terdahulu (Rathmell 1996; Rushton and Carson 1989; Shostack 1977). Penelitian tersebut juga menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian (Cronin, Brady, and Hult 2000; Cronin and Taylor 1992; McDougall and Levesque 2000; Selnes 1993).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Untuk meneliti pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, maka peneliti memilih produk AYE DENIM sebagai objek penelitian. AYE DENIM adalah perusahaan denim lokal asli Indonesia yang sangat berkembang pesat saat ini, seperti yang pernah dibahas pada majalah SWA tepatnya edisi 4-17 Juli 2013 membahas secara lengkap mengenai produk-produk lokal yang berjaya di negeri sendiri bahkan dunia (Indonesia Original Brand). Produk AYE DENIM adalah buatan tangan menggunakan bahan terbaik lokal yang dipilih sendiri secara eksklusif dari vendor setia mereka.. Mereka menggabungkan produk fashion mereka dengan pengetahuan tentang *freemason* yang cukup anyar di perbincangkan pada tahun-tahun belakangan ini. Sesuai moto mereka "*we share knowledge through fashion. We are not an extremist. We are the creative edge of our culture*". Moto AYE DENIM menyatakan bahwa mereka membagikan pengetahuan melalui fashion. Hal ini yang membuat anak-anak muda Indonesia tertarik akan produk mereka. Selain mereka mendapat produk aye denim mereka juga mendapat pengetahuan.

AYE DENIM diproduksi secara limited, maksudnya setiap sesi produksi hanya memproduksi dalam jumlah yang tidak banyak dan tidak akan di produksi lagi pada sesi berikutnya. sehingga memberikan ke eksklusifan bagi konsumen mereka.

AYE DENIM mempromosikan produk mereka lewat sosial media seperti *twitter* dan *facebook* sehingga orang mengenal produk ini sangat cepat. penjualan produk via *portal online* yang bisa di akses oleh seluruh dunia dapat memperluas wilayah jangkauan konsumen. Dengan cara promosi yang sangat menarik, *brand* AYE DENIM tertanam kuat di benak para penggila fashion lokal. Melihat fenomena di atas maka saya akan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



melakukan penelitian tentang kepuasan konsumen aye denim yang dipengaruhi oleh kualitas produk dan kualitas layanan. (<http://www.ayedenim.com/about/>)

B Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah kualitas produk yang dihasilkan AYE DENIM?
2. Bagaimanakah kualitas layanan yang diberikan AYE DENIM?
3. Berapa besar pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen AYE DENIM?
4. Bagaimana citra AYE DENIM di mata konsumennya?

C Batasan Masalah

Karena adanya keterbatasan waktu, biaya, kemampuan peneliti, maka peneliti membatasi masalah hanya pada:

1. Bagaimanakah kualitas produk yang dihasilkan AYE DENIM?
2. Bagaimanakah kualitas layanan yang diberikan AYE DENIM?
3. Berapa besar pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen AYE DENIM?

D Batasan penelitian

Bedasarkan batasan masalah diatas, peneliti membatasi penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. Berdasarkan aspek waktu, periode penelitian yang dilakukan pada bulan Maret 2013 – juli 2013.



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

2. Berdasarkan aspek data, penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner.

E Rumusan Masalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah yang diuraikan diatas, maka peneliti melakukan rumusan masalah penelitian yaitu "Bagaimanakah pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen AYE DENIM?"

F Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Bagaimanakah kualitas produk yang dihasilkan AYE DENIM?
2. Bagaimanakah kualitas layanan yang diberikan AYE DENIM?
3. Berapa besar pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen AYE DENIM?

G Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis: dapat dijadikan referensi dalam kegiatan praktek kerja maupun kegiatan studi dan mendapatkan pengalaman dalam menyusun skripsi dan aplikasinya dalam konsentrasi pemasaran.
2. Bagi pembaca: diharapkan dapat menambah wawasan bagi pembaca tentang kepuasan konsumen dan dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya.

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

3. Bagi perusahaan: dapat menjadi sumber informasi dan masukan bagi AYE DENIM mengenai seberapa besar pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen AYE DENIM.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

