

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Industri kreatif saat ini menjadi sorotan di Indonesia, Menurut Bekraf terdapat 16 Sub-sektor industri kreatif yang perkembangannya menjadi nilai tinggi di Indonesia. Banyaknya yang tertarik dengan membuka peluang usaha melalui perindustrian, karena dengan membuka usaha perindustrian para produsen yakin usahanya tersebut akan berkembang dan dikenal oleh banyak masyarakat. Selain itu, banyaknya produsen perindustrian yang berhasil membuat produk dengan desain terkini sehingga produk tersebut menjadi sorotan masyarakat. Semakin banyaknya perindustrian maka Indonesia akan semakin berkembang.

Salah satu perkembangan industri kreatif bernilai tinggi yaitu industri *fashion*. *Fashion* merupakan produk yang dapat digunakan dalam jangka panjang karena produk ini pemakaian normalnya hingga satu tahun. Produk *fashion* meliputi pakaian, sepatu, tas, aksesoris, dan lain sebagainya. Perkembangan industri kreatif ini memunculkan produk-produk lokal yang tidak kalah saing dengan produk internasional, diantaranya yaitu produk sepatu. Banyak produk lokal yang menawarkan model sepatu terkini dengan menggunakan bahan berkualitas, pembuatan desain secara khusus dengan ciri khas dari produsen, bahkan produsen sanggup memberikan penawaran harga yang bersaing.

Dalam bisnis pastinya terdapat persaingan bisnis, dimana produsen diharapkan memiliki kreativitas yang tinggi dalam menciptakan inovasi suatu produk dan para pemasar juga harus menyediakan sarana offline dan online untuk konsumen agar bisa mencari informasi secara detail atas produk tersebut. Terdapat produk lokal yaitu merek Damelia. Produk Damelia

merupakan produk yang berkualitas, sehingga memberikan diferensiasi serta keunggulan bagi produsennya dibandingkan dengan para pesaingnya.

Merek Damelia berasal dari nama pemilik serta produsen sepatu Melstore yaitu Damelia Tanjung. Damelia berdiri pada tahun 2010 pertama kalinya di kota Jakarta, awal berdirinya usaha ini dimulai dari *Online Shop* sehingga memiliki toko sepatu Melstore dan pada akhirnya Melstore memiliki cabang di berbagai kota Indonesia, yaitu Kota Depok, Jogja, Solo, dan Bandar Lampung. Merek sepatu Damelia hanya di produksi dan di jual di toko Melstore saja.

Melstore cabang Lampung menjual produk Damelia, yaitu Sepatu, Tas, Dompet, dan Baju, yang paling banyak terjual adalah produk sepatu. Damelia menjual produknya dengan harga yang sangat terjangkau bagi kalangan masyarakat terutama anak sekolah dan mahasiswi yang ingin tampil *fashionable*. Segementasi pasar produk Damelia adalah wanita dengan usia rata-rata 17-50 tahun, karena produk Damelia bisa dipakai oleh kalangan usia 50 tahun. Alasan konsumen membeli produk Damelia karena *Handmade Shoes* bergaransi 30 hari yang artinya apabila konsumen ingin menukar ukuran sepatu karena kekecilan atau kebesaran maka, konsumen bisa menukarnya dengan ukuran yang diinginkan dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Damelia juga telah berhasil memasuki pangsa pasar di Lampung.

Produk Melstore diminati oleh konsumen Lampung, namun berdasarkan hasil pra survey yang telah dilakukan kepada 30 responden, adanya beberapa masalah yang menarik perhatian untuk di teliti lebih lanjut, yaitu mengenai bahan sepatu Damelia mudah mengelupas, lem pada sepatu Damelia tidak awet, pilihan model sepatu Damelia tidak banyak, tidak mudah menukarkan barang dengan garansi 30 hari dan tidak bisa belanja online melalui ekspedisi. Untuk membenarkan masalah tersebut dilakukannya wawancara dengan manajer toko dan membenarkan bahwa terdapatnya keluhan konsumen

Damelia kepada Melstore Lampung yaitu kurangnya perekat pada sepatu dimana lem pada produk cepat lepas saat belum sempat memakainya sehingga sepatu tidak awet. Selain itu, bahan produk mudah mengelupas saat sebelum maupun sesudah dipasarkan. Sebulan sekali Damelia hanya mengeluarkan 1 atau 2 model desain, sehingga masih banyak memajang produk sepatu dengan desain yang lama. Keluhan lain adanya stock barang yang sedikit sehingga saat ingin menukar barang yang rusak, barang tersebut stocknya habis dan apabila konsumen ingin tetap menukarkan barang tersebut konsumen harus menukar ke Melstore Jakarta yang artinya membutuhkan waktu yang cukup lama untuk barang sampai lagi ke tangan konsumen. Konsumen juga menganggap bahwa Melstore Lampung tidak melayani konsumen luar Kota (Kabupaten/Daerah) yang ingin membeli produk dengan menggunakan jasa ekspedisi dan harus memesan produk melalui Melstore di Jakarta. Masalah ini mengakibatkan adanya ketidakpuasan konsumen terhadap produk sepatu Damelia di Melstore Lampung yang di antaranya terkait dengan kualitas produk.

Kepuasan konsumen J. Paul Peter (2014:184), “kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.”

Berdasarkan pada latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil suatu judul **“Analisis Kepuasan Konsumen Sepatu Damelia di Bandar Lampung “**

## **1.2 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.2.1 Ruang Lingkup Subjek**

Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna produk sepatu Damelia di Melstore Lampung.

### **1.2.2 Ruang Lingkup Objek**

Objek dalam penelitian ini adalah toko Melstore di Lampung.

### **1.2.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang lingkup tempat penelitian ini adalah Melstore.Jkt Lampung di Jl. Jendral Sudirman No.47D Enggal Bandar Lampung.

### **1.2.4 Ruang Lingkup Waktu**

Ruang lingkup waktu penelitian adalah dilakukan pada bulan Oktober 2019 sampai dengan 31 Maret 2020.

### **1.2.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian dalam penelitian adalah kepuasan konsumen.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan konsumen atas kualitas produk sepatu Damelia di Bandar Lampung ?”

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk Mengetahui kepuasan konsumen atas kualitas produk sepatu Damelia di Bandar Lampung

## **1.5 Manfaat Peneletian**

### **1.5.1 Bagi Penulis**

1. Menambah pengetahuan dan keterampilan dalam pembuatan penelitian.
2. Menambah pengetahuan dan wawasan tentang ilmu ekonomi khususnya pemasaran.

3. Untuk menambah pemahaman dan mendukung teori-teori yang telah dipelajari di IIB Darmajaya dan produk sepatu Damelia di Melstore Lampung.

### **1.5.2 Bagi Perusahaan**

1. Dapat digunakan untuk mengetahui berbagai kendala konsumen terhadap kualitas produk sepatu Damelia.
2. Dapat digunakan sebagai bahan kepuasan konsumen terhadap sepatu Damelia.

### **1.5.3 Bagi Akademik**

1. Menambah referensi perpustakaan IIB Darmajaya.
2. Menambah informasi, sumbangan penelitian bahan kajian dalam penelitian.
3. Diharapkan bermanfaat bagi mahasiswa dan mahasiswi dalam rangka meningkatkan pengetahuan khususnya dibidang manajemen pemasaran.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, ruang lingkup penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan penelitian tentang **“ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN SEPATU DAMELIA DI BANDAR LAMPUNG”**

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan kepuasan konsumen dan kualitas produk.

### **BAB III METEDOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, variabel penelitian, definisi

operasional variabel, metode analisis data, serta pengujian hipotesis mengenai kepuasan konsumen sepatu Damelia.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai analisis kepuasan konsumen sepatu Damelia di Bandar Lampung.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini menjelaskan simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan pembaca pada umumnya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**