

# BAB I

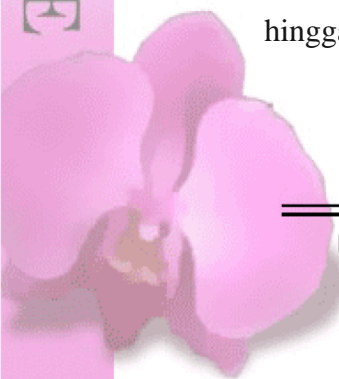
## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Produk adalah segala sesuatu baik berwujud barang atau jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, dimana setiap barang atau jasa tersebut memiliki manfaat yang berbeda. Salah satu produk yang sangat sering digunakan konsumen, cepat merasa bosan atau karena gaya masa kini, dan cara untuk memperolehnya tidak terlalu sulit adalah produk alas kaki yaitu sepatu dan sandal. Sepatu dan sandal merupakan kebutuhan penting bagi pemeliharaan dan kesehatan kaki dari kuman maupun sengatan sinar matahari, Sehingga produksi produk tersebut sangat tinggi setiap hari seiring dengan tingginya permintaan.

Sentra produksi Sepatu dan Sandal Mojokerto tentu sudah tidak asing lagi bagi sebagian orang yang suka berbelanja produk lokal. Kota yang berada di Jawa Timur ini merupakan salah satu wadah dimana banyak sekali pengrajin sepatu yang ada di kota tersebut. Hingga saat ini kota tersebut merupakan salah satu tempat wisata belanja yang tidak kalah menariknya dengan wisata belanja di daerah yang lain.

PPST (Pusat Perkulakan Sepatu Trowulan) merupakan sentra pemasaran industry kecil dan menengah. Sepatu dan sandal kulit yang ada di Kota Mojokerto. Karena banyaknya komunitas Pengusaha Alas Kaki atau disebut dengan KOMPAK bekerja sama memasarkan hasil industry kerajinannya di PPST tersebut, seperti di Kelurahan Miji kampung Kedung Kwali, yang hingga saat ini PPST memiliki lebih dari 20 stand yang meramaikan pusat



perkulakan tersebut. Maka tidak heran jika desa ini merupakan sentra produksi sepatu dan sandal kulit Mojokerto.

Sesuatu yang menjadi pertimbangan dari para konsumen adalah harga. PPST ini menawarkan beragam harga tergantung dari sepatu yang konsumen inginkan baik dari model maupun bahan. Akan tetapi yang cukup menarik adalah harga yang ditawarkan hanya 50 persen dari harga pasaran sepatu yang bisa di pasarkan di mall-mall yang ada di area Mojokerto. Dan bahkan ada beberapa pengrajin yang berani menawarkan harga sangat murah lagi jika pengambilan lebih banyak. Dengan begitu tidak heran jika pusat perkulakan sepatu dan sandal yang satu ini selalu ramai dikunjungi dari berbagai daerah baik sebagai wisatawan maupun para pedagang.

Banyaknya konsumen yang memilih produk sepatu dan sandal kulit di kampung Kedung Kwali Miji Kota Mojokerto karena merupakan salah satu kualitas produk yang sangat bagus dan murah serta mudah untuk membelinya. Produksi sepatu dan sandal di kampung kedung kwali ini sangat terkenal akan kualitas dan merknya. Hal ini terlihat dari banyaknya alasan konsumen ingin membeli langsung ke tempat PPST (pusat perkulakan sepatu tas) yang ada di desa Trowulan, maupun membeli langsung ke tempat produksi pembuatan sepatu dan sandal kulit di kampung kedung kwali.

Selain itu, pembelian sepatu dan sandal kulit juga dikarenakan sepatu dan sandal ini memiliki banyak varian yang setiap pembeli bisa memilih sesuai pilihan serta bisa memesan sesuai keinginan. Jenis variasinya masing-masing, antara lain : Sepatu Laki-laki (*sepatu safety, sport, fantofel, hiking boots*), Sepatu Perempuan (*sepatu flats, sling back, stiletto, slippers, loafers, clogs*),

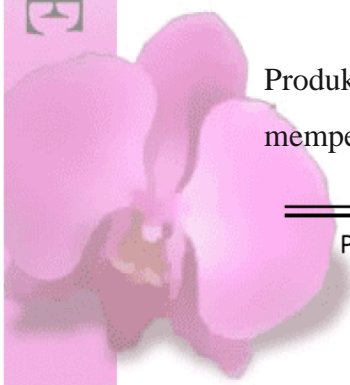
Sandal Laki-laki (*flipflop, gunung*), Sandal Perempuan (*wedges, flat*). Dengan demikian, selain karena sudah sangat terkenal, banyaknya pembelian produk sepatu dan sandal di *home industry* kampung kedung kwali juga dikarenakan

banyaknya konsumen yang memang sudah percaya dan puas dengan kualitas produk tersebut.

Hal tersebutlah yang membuat kota yang satu ini menjadi salah satu pilihan wisata bagi masyarakat Indonesia. Walaupun produk sepatu di produksi oleh UMKM sekelas industry rumahan atau home industry namun secara kualitas diakui hingga tingkat Asia. Salah satu yang terkenal kampung septum dan sandal kulit untuk proses pembuatannya yang ada di jalan Brawijaya Kedung Kwali Miji Kota Mojokerto.

Industry alas kaki sudah terkenal sejak dahulu di Kota Mojokerto, meski Kota Mojokerto sendiri berdiri pabrik sepatu dengan skala produksi besar dan ekspor, tetapi untuk skala industry kecilnya tidak kalah dan bahkan saling mendukung. Industry yang sebenarnya berawal dari kerajinan ini semakin lama semakin menunjukkan peningkatan yang besar dan permintaan yang tinggi. Komoditi industry alas kaki adalah merupakan industry andalan Kota Mojokerto, mengenai kualitasnya tidak perlu diragukan lagi sedangkan produksinya berbagai macam desain yang dapat menyesuaikan pada selera konsumen. Untuk pemasaran di samping memenuhi kebutuhan masyarakat, daerah sendiri juga memasarkannya ke daerah lain bahkan di ekspor ke Luar Negeri. Selain itu dukungan adanya perluasan pangsa pasar menjadi pendukung dalam proses pemasaran produk sehingga terjadi peningkatan hasil penjualan produk. Peningkatan penjualan juga dikarenakan adanya upaya nyata pemilik untuk mengembangkan usaha yang dilakukan melalui upaya-upaya rill untuk mencapai tujuan tersebut, misalnya mengikuti pameran, menggunakan media social, media promosi serta peningkatan kualitas produk dan inovasi produk selalu dilakukan. serta melakukan distribusi wilayah kota. Seperti, Surabaya, Sidoarjo, Krian, Semarang, Jakarta Bandung.

Produksi sepatu dan sandal di kampung kedung kwali ini terus mempertahankan posisinya dalam bersaing sebagai *Top Home Industry* yang



berkualitas dibandingkan dengan produksi lainnya, maka produksi sandal dan sepatu di kampung kedung kwali ini harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan konsumen seperti penetapan saluran distribusi produk yang dapat di jangkau oleh konsumen, kualitas produk dan harga yang sesuai dengan keinginan konsumen guna memperoleh rasa puas konsumen atas produk tersebut. Sehingga, perusahaan harus terus merancang strategi pemasaran agar dapat mempertahankan kepuasan konsumen.

Salah satu cara untuk mempertahankan kepuasan konsumen adalah dengan menetapkan saluran distribusi yang baik. Saluran distribusi merupakan kegiatan yang berfungsi untuk menyalurkan barang dari produsen ke konsumen secara efisien. Dengan penetapan saluran distribusi yang tepat, maka konsumen akan merasa puas, karena setiap saat produk tersebut diperlukan, konsumen yang bersangkutan dapat memperolehnya dengan mudah ditempat yang diinginkan atau terdekat. Sehingga, konsumen akan merasa senang dan puas apabila produk yang akan dibelinya tidak berada jauh dari jangkauannya.

Ketika konsumen sudah mendapatkan produk yang diinginkan, selanjutnya konsumen akan melihat daftar harga yang tertera pada produk, jika konsumen mendapatkan produk sesuai dengan harga yang diharapkan konsumen akan puas. Setelah itu, konsumen akan melakukan evaluasi terhadap produk tersebut yang ditinjau dari beberapa hal, diantaranya apakah harga yang dibayar sesuai dengan manfaat yang dirasakan dan harga yang dibayar apakah sesuai dengan kualitas yang didapat. Sehingga, faktor harga juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Salah satu factor yang sangat penting yaitu, harga. Harga merupakan salah satu spekulasi yang dapat dijadikan sebagai alat ukur untuk mengetahui sejauh mana kepuasan konsumen yang dirasakan atas produk yang telah digunakannya. Banyak perusahaan bangkrut karena mematok harga yang

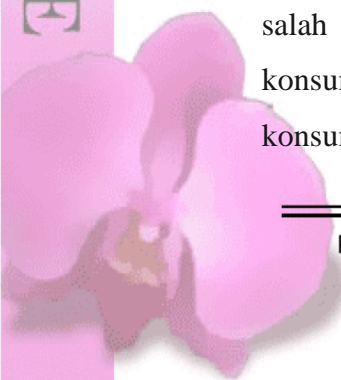


tidak cocok di pasar. Oleh karena itu, harga yang ditetapkan harus sesuai dengan kualitas produk yang baik agar tidak menimbulkan kekecewaan konsumen, karena harga yang dinilai terlalu tinggi dan tidak sesuai dengan kualitas yang didapat oleh konsumen akan membuat konsumen berpikir ulang untuk membeli produk tersebut. Umumnya, konsumen akan memutuskan untuk melakukan pembelian suatu produk yang berkualitas baik dengan harga yang sesuai dengan kemampuan belinya serta tingkat kepuasan yang tinggi atas produk.

Bagi konsumen, harga merupakan salah satu faktor yang menjadi perhatian dalam membeli sesuatu. Sedangkan bagi perusahaan, harga sangat berpengaruh terhadap pendapatan dan laba perusahaan. Apalagi di era persaingan yang ketat saat ini semakin banyaknya pemain dalam pasar yang menawarkan produk dengan segala macam keunggulan dan harga yang bersaing, jadi apabila perusahaan salah menetapkan harga produk maka akan menyebabkan produk tersebut semakin sulit untuk mendapatkan konsumen baru, apalagi untuk meningkatkan jumlah konsumen.

Setelah perusahaan menetapkan harga jual produk, perusahaan juga harus memberikan kualitas yang baik pada produk yang dikeluarkannya, karena jika produk yang dikeluarkan tidak diimbangi dengan kualitas produk yang baik maka konsumen akan kecewa. Oleh karena itu, setiap produsen yang memasarkan produknya harus memperhatikan kualitas produk untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen. Selain itu, kualitas produk harus tetap terjaga, karena perusahaan yang mengutamakan kualitas produk akan berdampak pada kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen sangat penting, mengingat kepuasan konsumen menjadi salah satu faktor utama untuk kemajuan bagi setiap jenis usaha. Kepuasan konsumen adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan keperluan konsumen dipenuhi. Produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk



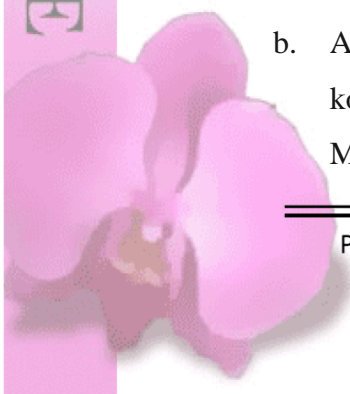
atau jasa yang dapat memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai pada tingkat cukup dan memiliki kualitas yang baik. Apabila konsumen tidak puas terhadap produk, maka konsumen akan mencari produk lain yang mampu memenuhi kebutuhannya.

Perusahaan haruslah memiliki strategi saluran distribusi dan penetapan harga yang benar, juga memiliki produk- produk yang berkualitas, jadi perusahaan dapat memasarkan produk dengan harga yang terjangkau namun tetap bersaing dan tetap diimbangi dengan kualitas yang baik yang dapat dengan mudah dijangkau oleh konsumen, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada para konsumen. Jika produk tersebut memberikan kepuasan konsumen tentu hal ini akan menguntungkan pihak perusahaan karena kemungkinan besar konsumen juga akan merekomendasikan produk yang telah digunakannya kepada teman atau orang yang ada disekitar mereka, karena telah terbukti memberikan kepuasan bagi diri mereka sebagai individu. Berdasarkan uraian terkait, maka dilakukan penelitian untuk menganalisis bagaimana sesungguhnya kepuasan konsumen terhadap pembelian Sepatu dan Sandal Kulit bila di pandang dari Saluran Distribusi, Harga, dan Kualitas Produk. Judul penelitian adalah “ Pengaruh Saluran Distribusi Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen dalam Membeli Sepatu dan Sandal Kulit Sentra Industri di Kelurahan Miji Kota Mojokerto”

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dirumuskan perumusan masalah sebagai berikut :

- a. Apakah saluran distribusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam membeli produk sepatu dan sandal kulit di Kelurahan Miji Kota Mojokerto?
- b. Apakah harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam membeli produk sepatu dan sandal kulit di Kelurahan Miji Kota Mojokerto?





- c. Apakah kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam membeli produk sepatu dan sandal kulit di Kelurahan Miji Kota Mojokerto?
- d. Apakah saluran distribusi, harga, dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam membeli produk sepatu dan sandal kulit di Kelurahan Miji Kota Mojokerto?

### 1.3 Tujuan Penelitian

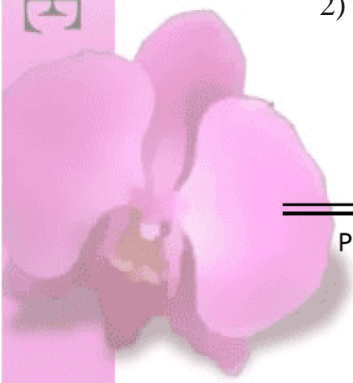
Berdasarkan perumusan masalah diatas dapat diketahui tujuan dari penulisan proposal skripsi ini, yaitu untuk mengetahui dan menganalisis :

- a. Pengaruh saluran distribusi terhadap kepuasan konsumen dalam membeli produk sepatu dan sandal kulit di Kelurahan Miji Kota Mojokerto.
- b. Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen dalam membeli produk sepatu dan sandal kulit di Kelurahan Miji Kota Mojokerto.
- c. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dalam membeli produk sepatu dan sandal kulit di Kelurahan Miji Kota Mojokerto.
- d. Pengaruh saluran distribusi, harga, dan kualitas produk secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen dalam membeli sepatu dan sandal kulit di Kelurahan Miji Kota Mojokerto.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

- a. Bagi Perusahaan
  - 1) Memberikan informasi tentang faktor apa yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sehingga dapat dijadikan acuan untuk menciptakan dan mempertahankan konsumen agar mampu menghadapi pesaing yang mencoba merebut konsumen.
  - 2) Sebagai landasan manajemen perusahaan untuk membuat strategi perusahaan mengenai saluran distribusi, penetapan harga dan kualitas



produk secara lebih efektif dan efisien agar dapat menciptakan kepuasan bagi konsumen.

b. Bagi Peneliti

- 1) Penelitian ini merupakan suatu kesempatan bagi peneliti untuk menerapkan materi-materi perkuliahan yang peneliti dapatkan selama perkuliahan.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kesempatan untuk menerapkan teori-teori dan konsep yang berkaitan dengan saluran distribusi, harga dan kualitas produk terutama yang berhubungan dengan manajemen pemasaran.