

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang penelitian yang telah di jelaskan sebelumnya maka masalah dapat dirumuskan sebagai pembatas penelitian agar lebih terfokus. Berikut rumusan masalah yang telah ditemukan:

1. Apakah harga produk Bluesky berpengaruh terhadap kepuasankonsumen?
2. Apakah kualitas produk Bluesky berpengaruh terhadap kepuasankonsumen?
3. Apakah harga dan kualitas dari produk Bluesky berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?

#### **1.2 Latar Belakang**

Persaingan bisnis antar para pelaku usaha semakin ketat pada era globalisasi seperti saat ini. Setiap pelaku usaha dituntut untuk selalu kreatif dan mampu menawarkan nilai yang baik bagi konsumennya agar dapat bersaing dengan pesaingnya. Tingkat persaingan yang sangat tinggi diikuti dengan perubahan trend menyebabkan perubahan pasar dan minat konsumen (Riyandi, 2013). Perubahan-perubahan tersebut termasuk kemajuan teknologi serta sosial ekonomi menjadi tantangan tersendiri bagi para pelakuusaha.

Industri dalam bidang fashion sendiri menjadi salah satu bidang yang perkembangannya meningkat pesat dibandingkan dengan industri kreatif yang lain (Riyandi, 2013). Perkembangan teknologi dan trend masyarakat membuat fashion bukan sekedar sebagai pakaian saja, melainkan pada kenyataannya fashion sendiri sangatlah luas. Oleh karena itu dalam memasuki dunia yang penuh kompetisi secara global agar dapat menarik meningkatkan pangsa pasar dan menarik konsumen harus menggunakan strategi yang dapat bertahan

melindungi produk dan pasar mereka (Wantara P. , 2009).

Kecocokan harga dapat meningkatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap produk (Djumarno & Said, 2018). Tak hanya itu, kualitas produk juga dapat meningkatkan dan menjaga kepuasan konsumen.

Hal tersebut juga telah dibuktikan dalam sebuah penelitian bahwa konsumen yang puas akan memiliki kemungkinan yang tinggi untuk menyebarkan berita positif dan pembelian berulang, begitu pula sebaliknya (Rifardieu & Putu, 2018) . Hal ini yang menyebabkan kepuasan konsumen dan kesetiaan konsumen menjadi prioritas teratas untuk keberhasilan dan profit perusahaan (Kabu & Soniya, 2017). Karena ketika konsumen tidak puas dengan brand tertentu, maka cenderung akan berpindah ke brand lainnya (Wantara & Tambrin, 2019).

Bluesky sendiri merupakan usaha yang baru dirilis dalam dunia fashion pada April 2022 ini. Dengan desainnya yang original dengan edisi yang terbatas dan kualitas bahan yang baik, serta harga yang cukup terjangkau, Bluesky sendiri terbilang layak untuk bergelut dalam persaingan dunia fashion. Akan tetapi, Bluesky sendiri masih terbilang baru dan masih berfokus pada kalangan masyarakat khususnya kalangan masyarakat Madura tepatnya mahasiswa Fakultas ekonomi dan Bisnis.

Bluesky saat ini berencana untuk meluaskan target pasar kedepannya, namun sayangnya brand baru akan sangat sulit langsung diterima masyarakat begitu saja tanpa persiapan yang matang dikarenakan banyaknya brand-brand ternama yang sudah ada dipasaran. Berdasarkan hal ini, diperlukan analisis mengenai pengaruh harga dan kualitas dari produk Bluesky sendiri terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. Sehingga hasil yang didapat nanti

dapat membantu dalam mencari target pasar yang tepat dan fokus mereka dalam mempersiapkan perluasan target pasar termasuk mengetahui minat dari masyarakat sendiri sehingga dapat mengukur tingkat pada kualitas produk (keawetan, desain, packaging, kualitas bahan, ketebalan, dll) yang dapat menyesuaikan dengan harga baik harga yang mengikuti kualitas ataupun kualitas mengikuti harga yang bertujuan agar sesuai dengan minat masyarakat sehingga konsumen merasa puas dengan produk Bluesky dan merasa nilai guna produk Bluesky layak dengan harga yang diberikan.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dilihat dari rumusan masalah yang sudah ada, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah berikut:

1. Untuk Mengetahui dan menganalisis harga produk *Bluesky* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen
2. Mengetahui dan menganalisis kualitas produk *Bluesky* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen
3. Mengetahui dan menganalisis harga dan kualitas dari produk *Bluesky* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Tujuan penelitian yang dilakukan peneliti adalah agar penelitian dapat bermanfaat untuk pembaca secara umum dan perusahaan yang terkait dengan penelitian ini. Manfaat penelitian ini ada dua yakni Manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis, berikut penjajarannya:

1. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi tentang tingkat

kepuasan konsumen sebagai pertimbangan pihak Bluesky dalam menentukan strategi bisnis diwaktu yang akan datang terutama dalam hal harga dan kualitas produk.

2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pembaca mengenai harga dan kualitas yang telah diterapkan.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan kepada peneliti mengenai pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dalam bidang fashion.
4. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi bagi peneliti lain serta pengetahuan bagi pembaca atau mahasiswa yang memerlukan informasi mengenai pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

