

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh harga, kualitas produk, ketersediaan informasi dan pelayanan terhadap kepuasan pembelian yang dipersepsikan oleh konsumen Adorable Project. Penelitian ini merupakan penelitian yang berjenis deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan obyek-obyek yang berhubungan untuk pengambilan keputusan yang bersifat umum. Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang yang telah membeli barang pada Adorable Project tersebut dan sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang yang membeli produk fashion dari Adorable Project tersebut dengan teknik pengambilan sampling yaitu purposive sampling. Pengumpulan datanya dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Penggunaan internet sebagai alat untuk berbisnis online, memudahkan penggunanya dalam memasarkan produk yang baik, normalnya dapat melihat secara langsung, mencobanya sebelum membeli, sekarang berubah hanya dengan melihat produk hanya dari gambar yang ditampilkan website atau media sosial.

Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan bagian dari pengalaman konsumen terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya, konsumen memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai tertentu. Nilai tersebut akan memberikan dampak bagi konsumen untuk melakukan perbandingan terhadap

kompetitor dari produk atau jasa yang pernah dirasakannya. Pelayanan yang dapat memuaskan konsumen akan berdampak terjadinya pembelian berulang yang berarti akan terjadi peningkatan penjualan. Dengan pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas konsumen serta membantu menjaga jarak dengan pesaing. Jika perusahaan tidak dapat memenuhi maka akan menimbulkan ketidakpuasan. Biasanya pelanggan menilai kepuasan atau ketidakpuasan terhadap suatu produk dengan cara membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Ini menunjukkan bahwa bila kualitas pelayanan menyenangkan maka akan berpengaruh positif pada loyalitas konsumen dan sebaliknya bila kualitas pelayanan tidak menyenangkan maka akan berpengaruh negatif pada loyalitas konsumen.

Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan bagian dari pengalaman konsumen terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya, konsumen memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai tertentu. Nilai tersebut akan memberikan dampak bagi konsumen untuk melakukan perbandingan terhadap kompetitor dari produk atau jasa yang pernah dirasakannya. Selain pelayanan, harga merupakan salah satu faktor penting dalam penjualan. Banyak perusahaan bangkrut karena mematok harga yang tidak cocok dipasar. Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian konsumen, agar konsumen dapat membeli barang tersebut. Sedangkan bagi konsumen, harga merupakan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pembelian. Karena harga suatu produk mempengaruhi persepsi konsumen mengenai

produk tersebut. Harga yang rendah atau harga yang terjangkau menjadi pemicu untuk meningkatkan kinerja pemasaran. Namun harga juga dapat menjadi indikator kualitas dimana suatu produk dengan kualitas tinggi akan berani dipatok dengan harga yang tinggi pula. Harga dapat mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan untuk melakukan pembelian suatu produk. Ketersediaan informasi, disediakan akses informasi tentang produk atau jasa, dengan meninjau umpan balik dari orang lain dan mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya tentang informasi produk. Berdasarkan hal-hal di atas, penulis ingin mengungkapkan apakah harapan konsumen fashion online berpengaruh terhadap kepuasan pembelian, dan mengangkat masalah ini menjadi bahan tulisan dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM MELAKUKAN PEMBELIAN PRODUK FASHION ONLINE PADA MEDIA SOSIAL (INSTAGRAM)”**

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Harga Produk di Adorable Project memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di Adorable Project?
2. Apakah Kualitas Pelayanan di Adorable Project memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di Adorable Project?
3. Apakah Ketersediaan informasi Adorable Project memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di Adorable Project?

### **C. TUJUAN**

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji apakah Harga Produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di Adorable Project
2. Untuk menguji apakah Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di Adorable Project
3. Untuk menguji apakah Ketersediaan informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di Adorable Project.

### **D. MANFAAT PENELITIAN**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi untuk mengetahui atribut apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen pelanggan Adorable Project.
2. Bagi kalangan akademis hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan sebagai pembandingan bagi penelitian selanjutnya sehingga segala kelemahan dan kekurangan yang ada dalam penelitian ini dapat diperbaiki dan disempurnakan.
3. Bagi penulis dapat menambah pengetahuan dan wawasan khususnya dalam hal atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen pelanggan Adorable Project.

## **E. SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI**

Adapun sistematika penulisan yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini terdiri dari 5 bagian. Uraianya adalah sebagai berikut :

### **1. BAB I : PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan berisi tentang uraian latar belakang yang mendasari dilaksanakannya penelitian ini, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

### **2. BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab landasan teori berisi tentang teori yang mendasari penelitian ini, penelitian-penelitian terdahulu yang terkait, kerangka pemikiran dan hipotesis.

### **3. BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab metodologi penelitian membahas mengenai lokasi penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis data.

### **4. BAB IV : HASIL DAN ANALISIS DATA**

Bab hasil dan analisis data berisi tentang gambaran obyek penelitian, deskripsi statistik obyek penelitian, hasil analisis, dan pembahasan.

### **5. BAB V : PENUTUP**

Bab penutupan berisi tentang kesimpulan dan penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.