

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bisnis merupakan motor penggerak ekonomi di suatu negara dalam meningkatkan kualitas suatu negara dalam memenuhi kebutuhan kedaulatannya. Dalam era globalisasi saat ini persaingan bisnis semakin ketat, seiring dengan berkembangnya teknologi yang semakin canggih, dunia fashion mengalami perkembangan yang pesat hampir di seluruh belahan dunia. Dengan perkembangan yang ada ini menjadikan masyarakat sebagai konsumen yang cukup selektif dalam memilih gaya hidupnya. Fashion atau gaya berbusana termasuk salah satu kebutuhan sehari-hari manusia yang paling utama, selain menjadi kebutuhan juga dapat mencerminkan cara hidup kelompok masyarakat tertentu serta menjadi suatu ekspresi pada kepribadian seseorang sebagai identitas jati diri maka beragam pilihan model pakaian setiap orang dapat dipengaruhi preferensi masing-masing yang berbeda.

Perubahan perilaku konsumen tersebut membuat perusahaan harus memiliki strategi yang kreatif dan inovatif agar tetap bisa bersaing dengan kompetitornya. Perusahaan cenderung menjaga kualitas untuk mempertahankan konsumennya sehingga keberlangsungan hidup perusahaan dalam menjual produknya akan stabil. Selain itu, setiap perusahaan bersaing ketat dalam menentukan harga jual atas produknya di samping faktor lainnya. Faktor yang menjadi pertimbangan dalam menentukan harga jual yaitu pada dasarnya kualitas

dan biaya yang telah dikeluarkan oleh perusahaan dalam memproduksi produk tersebut.

Persaingan di Industri fashion yang merupakan kebutuhan sandang bagi masyarakat mengalami persaingan yang sangat ketat karena semakin banyak pemain lokal dan mancanegara yang memasuki pasar Indonesia. Seiring gaya hidup masyarakat yang kian berkembang, trend fashion pun ikut berubah mengiringinya. Salah satu barang fashion yang dengan cepat berubah yaitu sepatu.

Sepatu merupa sebuah tumpukan bahan yang di tata dan rangkai sebaik mungkin agar dapat digunakan untuk melindungi sepasang kaki dari benda-benda yang dapat melukai atau membawa dampak buruk,serta sebagai alat bantu untuk dapat beraktivitas disegala medan atau situasi agar bisa selalu produktif. Seperti yang ditulis Walford dalam Al Farisyi (2021): "Alas kaki pada dasarnya adalah penemuan kebutuhan untuk melindungi kita dari elemen. Namun, selama berabad-abad, dan di hampir setiap budaya, alas kaki telah mengambil bentuk yang sangat berbeda, serta lebih dari sekadar perlindungan Alas kaki di dunia ". sepatu memiliki banyak jenis, seperti flatshoes, *high heels, loafers, boots, wedges, mules, sandals*, dan *slip-ons*. Salah satu jenis sepatu yang menjadi andalan bagi para anak muda khususnya di kota-kota besar adalah sneakers. Eksistensi membeli sepatu tersebut mulai di perhitungkan bagi anak-anak muda khususnya mahasiswa. Alasan utama mengapa sepatu sneakers menjadi pilihan untuk membelinya dibandingkan dengan sepatu lainnya karena sneakers dirasa lebih nyaman, lebih breathable, dan lebih bervariatif dalam bentuk dan warna. Tidak dipungkiri, pembuktian ini kian berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat kusunya kaum muda. Kini orang

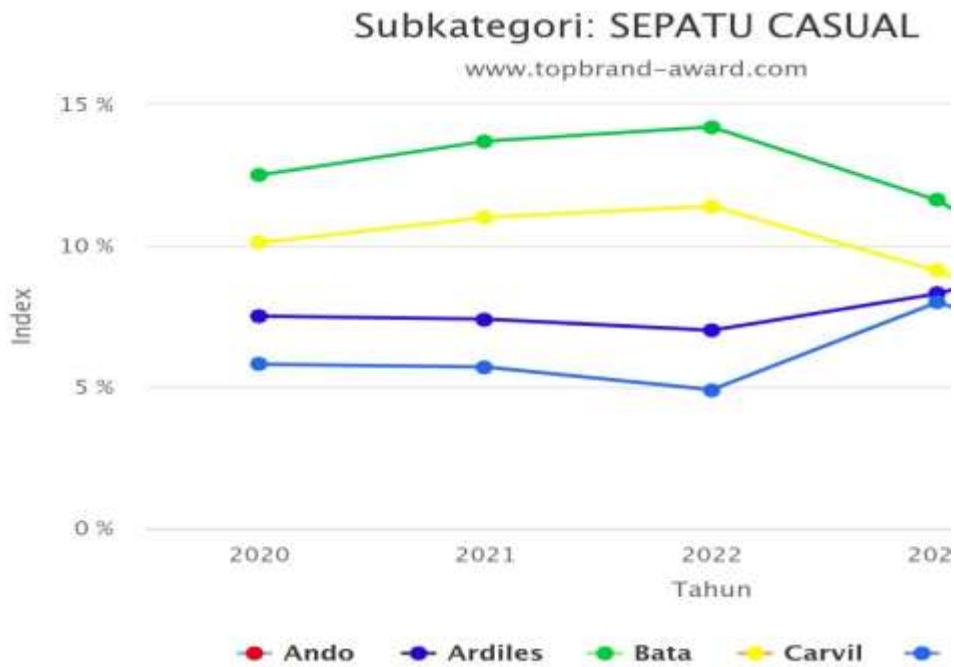
berbelanja sepatu tidak hanya sebagai alat keselamatan melainkan dengan adanya perkembangan zaman sepatu menjadi salah satu alat *fashion* yang di sukai anak-anak muda. Perusahaan perlu mempromosikan dan mem-*branding* model sepatunya supaya mempunyai ciri khas (*signature*) agar mudah diingat konsumen atau masyarakat. Persaingan antar perusahaan sepatu semakin ketat, masing-masing merek ingin bertahan, harus menentukan strategi pemasaran yang tepat agar mereknya memiliki posisi yang kuat. maka dari itu banyak perusahaan yang memakai jasa publik figure supaya mendapatkan audiencenya.

Salah satu selebriti jeffry jouw atau biasa dipanggil Jejouw adalah seorang pengusaha sepatu sekaligus influencer fashion streetwear dan sebagai owner urban sneakers yang membuat acara terbesar seindonesia dengan menampilkan semua fashion yang ada, dengan begitu membangun akun Citra merek yang kokoh perusahaan dengan mudah dapat mengetahui kebutuhan pelanggan, serta mempermudah perusahaan dalam memasarkan produknya. Salah satu yang dapat dilakukan adalah dengan kepercayaan konsumen sehingga dapat mempengaruhi rasa percaya diri konsumen saat memutuskan suatu pembelian dan membangun loyalitas kepada konsumennya.

Pada dasarnya, sepatu merek lokal masih memiliki hati di masyarakat, Sepatu merupakan klasifikasi barang yang tahan lama menurut kualitasnya masing-masing, setiap orang memiliki cara yang berbeda untuk memenuhinya. Walaupun hanya digunakan di bagian paling bawah, sepatu tidak hanya menjadi pelindung atau alas kaki saja, akan tetapi dapat berubah fungsi sebagai salah satu fashion yang menunjang penampilan. Dalam menunjang penampilan hal pertama

yang cenderung dipertimbangkan ketika memilih sepatu adalah desain dan kualitas sepatu itu mulai dari model terbaru, warna, lapisan luar, ukuran, serta masa fungsi. Desain dan kualitas yang baik adalah desain yang mampu memenuhi kebutuhan dan aspirasi pelanggan. Gaya hidup modern mengakibatkan permintaan pasar terhadap produk fashion dan life style terus meningkat, maka dari itu pentingnya desain produk, kualitas produk, harga produk dan promosi menjadi salah satu prioritas produsen sepatu untuk selalu merancang dan mengaplikasikan produk fashion dan life style yang sesuai selera, kebutuhan, kemampuan konsumen dan keinginan pasar.

Melalui pangsa pasar besar nasional Indonesia, produsen sepatu lokal berpeluang untuk memberikan pertumbuhan yang baik terhadap produk sepatu merek lokal. Dengan itu para produsen sepatu lokal Indonesia harus mengeluarkan produk-produk yang tidak kalah bagus dari kompetitor asing yang beredar di pasar Indonesia sendiri. Melalui bekal kreativitas dan teknologi yang ada, produsen sepatu produk merek lokal pasti mampu membuat berbagai macam varian dari segi kualitas, desain, harga dan cara promosi yang baik dan disukai oleh konsumen. Sehingga konsumen di Indonesia tertarik untuk membelinya. Beberapa sepatu olahraga lokal yang masuk dalam kategori Top Brand index yaitu sebagai berikut:



Sumber: www.topbrand-award.com

Gambar 1

Persebaran Penjualan Sepatu Lokal di Indonesia

Berdasarkan hasil indeks di atas, pada tahun 2020 sampai 2022, brand yang menjadi *top seller* di Indonesia yaitu bata yang disusul dengan carvil, namun pada tahun 2023, Ardiles mulai memasuki persaingan *top seller* di Indonesia. Pada tahun 2023 Ardiles menduduki posisi ketiga. Sehingga, hal ini menjadi ketertarikan bagi peneliti untuk menjadikan Ardiles sebagai studi kasus pada penelitian yang akan dilakukan.

Sepatu Ardiles sudah ada di Indonesia sejak 1950. Sepatu lokal ini sekarang tidak hanya melakukan promosi penjualan, pihak perusahaan hanya bergantung pada periklanan *offline* atau luring tetapi juga berfokus kepada penjualan online

yang dimana fenomena berbelanja masyarakat di Indonesia pada era saat ini lebih terfokus pada pembelanjaan online.

Sepatu Ardiles dapat ditemui di pusat perbelanjaan di mal-mal besar dan juga memiliki toko online di berbagai platform E-commerce, salah satunya berada di platform Shopee yang memiliki rating pembelian yang cukup baik. Produk ardiles terkesan kurang *up to date*. Dilihat dari desain dan jenis sepatu, sepatu Ardiles memiliki desain yang kuno. Berikut adalah salah satu contoh sepatu Ardiles



Gambar 2

Jenis-jenis sepatu Ardiles

Toko Ardiles di Shopee di namai Ardiles Official Shop, dimana memiliki rating toko 4,8 / 5,0. Walaupun memiliki rating tinggi, Toko Ardiles tetap saja memiliki konsumen yang tidak puas. Tidak sedikit konsumen yang membeli via Shopee menuliskan ketidakpuasan mereka terhadap barang yang diterima



Gambar 3
Review Negatif (1)

Pada pembelian 13 Agustus 2024, atas nama akun danangsetro097 membeli sepatu Ardiles Nfinity Flash Sepatu Running - Biru Hijau Citrun, memberi nilai produk bintang 1 dikarenakan sepatu yang diterima mengalami sedikit sobek pada saat barang diterima.



Gambar 4
Review Negatif (2)

Pada 28 April 2024, seorang pengguna shopee atas nama akun shiomura juga memberikan bintang 1 untuk produk sepatu Ardiles Quantum Sepatu Running, dengan keluhan barang yang dikirimkan sangat sempit meskipun sudah memiliki ukuran yang memang seharusnya biasa digunakan.



Gambar 5
Review Negatif (2)

Pada tanggal 26 Juni 2023 akun atas nama adidarmaputra968 juga memberikan rating bintang 1 terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh admin shopee dikarenakan mengalami kesalahan pengiriman warna barang dari yang semula dipesan oleh user shopee tersebut



Gambar 6
Review Negatif (2)

Pada tanggal 10 Maret 2024, pengguna shopee dengan nama akun farisadibdarmawan memberikan rating bintang 1 kepada produk Ardiles dengan keluhan kualitas produk yang diterima kurang baik seperti titik lem yang kurang rapih untuk jenis sepatu basket. Selain itu, terdapat juga rating bintang 1 terkait dengan cacat produk yang muncul pada saat barang diterima oleh salah satu akun bernama kokosatriawardhana pada tanggal 10 November 2023.

Harga produk sepatu Ardiles juga tidak terlalu murah jika dibandingkan dengan kompetitor di bidang pasar sepatu lokal seperti Ando, Speed, League dan Eagle. Berikut adalah beberapa perbandingan harga antara Ardiles dan juga kompetitornya

Tabel 1
Perbandingan Harga Sepatu di Marketplace

| Sepatu | Ardiles | Ando | League | Eagles |
|---------------|----------------|-------------|---------------|---------------|
| Casual | Rp 353.800 | Rp 264.900 | Rp 599.000 | Rp 321.908 |
| Running | Rp 799.800 | Rp 264.900 | Rp 749.000 | Rp 359.000 |
| Basket | Rp 699.800 | - | Rp 849.000 | - |
| Futsal / Bola | Rp 194.870 | - | Rp 499.000 | - |

Sumber : Shopee

Sepatu Aradiles melakukan promosi secara online melalui Instagram, selain Instagram, Ardiles juga memiliki akun tiktok. Dimana hampir setiap hari melakukan promosi atau memberikan informasi tentang sepatu Ardiles. Brand Ardiles juga selalu memberikan diskon yang variatif pada periode tertentu, seperti diskon hari keagamaan, diskon tahun ajaran baru, dan lainnya.

Sepatu Ardiles mendapatkan beragam ulasan positif dari konsumen di berbagai platform e-Commerce terkemuka di Indonesia. Di Shopee, banyak konsumen yang memberikan penilaian tinggi untuk produk Ardiles, mengapresiasi desain yang trendy dan kualitas bahan yang memadai. Sementara itu, di Lazada, Ardiles mendapatkan pujian atas kenyamanan dan variasi model yang ditawarkan, yang berhasil memenuhi kebutuhan pengguna. Ulasan positif juga datang dari

Blibli, di mana sepatu Ardiles dianggap cocok untuk segala usia dan berbagai aktivitas sehari-hari. Ulasan-ulasan ini menunjukkan bahwa sepatu Ardiles memiliki reputasi yang cukup baik di antara konsumen e-Commerce di Indonesia.

Namun, meskipun populer dan sering mendapat ulasan positif, Ardiles juga menerima berbagai kritik dari konsumen yang tidak puas. Beberapa pembeli mengeluhkan kualitas produk yang kurang memuaskan, seperti sepatu yang cacat atau tidak sesuai dengan harapan. Contohnya, ada laporan mengenai sepatu yang diterima dalam kondisi sobek atau memiliki jahitan yang tidak rapi, yang tentunya mengecewakan konsumen.

Selain itu, pelayanan Ardiles di platform Shopee juga menjadi perhatian. Beberapa konsumen melaporkan adanya kesalahan pengiriman, seperti warna dan ukuran produk yang tidak sesuai dengan pesanan. Pengalaman-pengalaman negatif ini memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap merek Ardiles. Keluhan lainnya berkaitan dengan ketidaknyamanan saat menggunakan sepatu, di mana beberapa konsumen merasa ukuran sepatu terlalu sempit meskipun telah memilih ukuran yang biasa mereka gunakan. Di sisi lain, harga yang ditawarkan Ardiles juga dianggap kurang kompetitif dibandingkan dengan merek lokal lainnya, sehingga membuat konsumen mempertimbangkan kembali sebelum memutuskan untuk membeli.

Permasalahan ini menunjukkan bahwa Ardiles perlu memperbaiki kontrol kualitas produknya dan meningkatkan layanan pelanggan, serta mempertimbangkan strategi harga yang lebih kompetitif untuk bersaing di pasar sepatu lokal.

Sepatu Ardiles menawarkan berbagai jenis produk yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen dengan gaya hidup berbeda. Jenis-jenis sepatu Ardiles meliputi sneakers, yang sangat ideal untuk kegiatan sehari-hari dan olahraga ringan, serta running shoes yang dirancang khusus untuk aktivitas lari dan olahraga intens. Selain itu, Ardiles juga menyediakan casual shoes yang cocok untuk kegiatan santai atau casual, dan school shoes yang dirancang untuk anak sekolah dengan desain yang sesuai dengan aturan sekolah. Tidak ketinggalan, Ardiles juga memiliki koleksi sandals yang nyaman untuk digunakan di cuaca panas atau saat santai, serta boots yang cocok untuk gaya yang lebih *edgy* dan protektif. Diversitas produk ini memungkinkan Ardiles untuk memenuhi berbagai kebutuhan dan preferensi konsumen.

Atas pemaparan diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang bertajuk “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Sepatu Olahraga Lokal Ardiles di Shopee”

B. Identifikasi Masalah

Atas latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai dasar penelitian sebagai berikut :

- 1 Kualitas Produk yang buruk, seperti sepatu yang dikirimkan sobek, banyak konsumen mengeluhkan bahwa sepatu yang mereka terima dalam kondisi cacat, seperti sobek atau rusak. Masalah ini menunjukkan bahwa terdapat

kelemahan dalam proses kontrol kualitas sebelum produk dikirimkan kepada pelanggan.

- 2 Pengiriman sepatu yang lambat dan sering mengalami kesalahan, menunjukkan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan. Masalah ini mengindikasikan kelemahan dalam manajemen rantai pasokan dan sistem pengendalian kualitas, yang berdampak langsung pada kepuasan konsumen.
- 3 Kualitas produk yang kurang baik menyebabkan sepatu mudah rusak dan tidak tahan lama, hal ini menunjukkan bahwa bahan dan metode produksi yang kurang baik untuk memenuhi standar kualitas yang diharapkan sehingga mengurangi kepuasan konsumen.
- 4 Harga sepatu Ardiles sering kali tidak memiliki keunggulan kompetitif yang signifikan dibandingkan dengan merek lain di pasar. Meski berada di segmen lokal, harga yang ditawarkan Ardiles mendekati harga dari kompetitor.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan hasil identifikasi masalah yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti akan melakukan pembatasan dengan alasan adanya keterbatasan waktu, pemikiran, dan sumber daya yang tersedia. Oleh karena itu, penelitian hanya menguji Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening yang berfokus pada Sepatu Ardiles di Shopee.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap keputusan pembelian konsumen sepatu Ardiles?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen sepatu Ardiles ?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen sepatu Ardiles?
4. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan konsumen sepatu Ardiles?
5. Bagaimana pengaruh Keputusan Pembelian terhadap Kepuasan Konsumen sepatu Ardiles?
6. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen melalui keputusan pembelian sepatu Ardiles?
7. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen melalui keputusan pembelian sepatu Ardiles?

E. Tujuan penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang sudah di tetapkan , maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis dan mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian sepatu Ardiles di Shopee

2. Menganalisis dan mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian sepatu Ardiles di Shopee
3. Menganalisis dan mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen sepatu Ardiles di Shopee
4. Menganalisis dan mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen sepatu Ardiles di Shopee
5. Menganalisis dan mengetahui pengaruh Keputusan Pembelian terhadap Kepuasan Konsumen sepatu Ardiles di Shopee
6. Menganalisis dan mengetahui apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen melalui Keputusan Pembelian sepatu Ardiles di Shopee
7. Menganalisis dan mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen melalui Keputusan Pembelian sepatu Ardiles di Shopee

F. Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu dan kegunaan operasional yang memerlukannya:

1. Manfaat bagi Penulis Sebagai sumbangsih pemikiran bagi dunia akademik serta implementasi ilmu yang diperoleh dari di bidang manajemen pemasaran.
2. Manfaat bagi Dunia Akademis Sebagai bahan wacana maupun bahan referensi dalam karya tulis ilmiah mengenai topik atau variabel yang diteliti.
3. Manfaat bagi Perusahaan Sebagai informasi dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan digunakan untuk menyajikan secara garis besar isi dari setiap bab yang diharapkan agar memperoleh gambaran umum dari materi yang akan dibahas dari keseluruhan isi. Untuk mempermudah pembahasan dari permasalahan yang ada, maka sistematika pembahasan dalam penelitian skripsi ini disusun menjadi lima bab yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan pengantar menuju penelitian yang di dalamnya mengandung latar belakang masalah penelitian, identifikasi masalah penelitian, batasan masalah penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian yang akan menentukan arah pembahasan penelitian.

BAB II : STUDI PUSTAKA

Dalam studi pustaka akan dijelaskan landasan teori yang dipergunakan untuk mempertanggungjawabkan mengenai dasar teoritis yang dijadikan dasar penelitian. Selain landasan teori, pada bab ini juga dijabarkan penelitian terdahulu yang relevan dengan masalah yang diteliti dan hipotesis yang digunakan sebagai dugaan sementara atas masalah-masalah yang diteliti.

BAB III : METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tentang metode atau jenis penelitian yang digunakan, variabel penelitian berserta pengukurannya, penentuan lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrumen pengumpulan data, serta teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Menerangkan tentang isi dari penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Sepatu Olahraga Lokal Ardiles Di Shopee.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Menerangkan hasil kesimpulan dari pembahasan dan memberikan saran bagi perusahaan