

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman modern seperti saat ini, perkembangan dunia industri semakin pesat dengan meningkatnya teknologi yang dapat menjadikan produsen lebih efektif dan efisien dalam proses produksi sehingga menciptakan produk yang lebih berkualitas, contoh industri kecil sebelum mengenal teknologi masih menggunakan mesin yang sederhana, akan tetapi sekarang sudah meng-upgrade dengan memiliki mesin yang canggih dan tempat yang luas. Dalam mendirikan sebuah pabrik tekstil di zaman ini sangat berbeda, banyak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang mendirikan pabrik tekstil dengan skala kecil dan sedang tetapi kualitas produknya kurang bersaing dipasaran.

Perkembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia ikut serta menyumbang dalam investasi ditingkat nasional ataupun internasional, dimana sektor industri ini menjadi penggerak utama pemerintah dalam memajukan perekonomian yang ada di Indonesia sehingga akan mengalami pertumbuhan dari masa ke masa. Berdasarkan data Badan Pusat Statistic (BPS), pada tahun 2018 UMKM tercatat sebanyak 64,194.057 juta unit menyumbang Produk Domestik Bruto (PDB) nasional sebesar 60,3%, sumbangan UMKM terhadap tenaga kerja sebanyak 97% dan lapangan pekerjaan sebanyak 99% di Indonesia, hal ini menunjukkan bahwa kedudukan UMKM sangat penting bagi pertumbuhan perekonomian Indonesia.

Pada masa pertumbuhan ini, sektor industri berperan sebagai penyokong terhadap suatu kegiatan perekonomian pada suatu wilayah. Industri saat ini yang cukup berkembang yaitu industri konveksi dan sablon. Salah satu daerah yang mempunyai eksistensi dalam industri konveksi dan sablon yaitu Desa Tritunggal yang terletak di Kecamatan Babat Kabupaten Lamongan, yang berpotensi untuk melakukan perdagangan antar provinsi. UMKM konveksi dan sablon yang ada di Desa Tritunggal adalah potensi unggulan yang ada di Kabupaten Lamongan yang bergerak dalam bidang industri khususnya industri pengolahan pakaian jadi. Keputusan ditetapkannya UMKM konveksi dan sablon di Desa Tritunggal yaitu berdasarkan pada surat keputusan bupati Lamongan Nomor. 188/208.7/Kep/413.013/2010 terkait ditetapkannya Desa Tritunggal sebagai sentra produksi konveksi dan sablon di Kabupaten Lamongan (Pemkab Lamongan, 2010).

Konveksi di Desa Tritunggal merupakan sebuah usaha industri rumahan yang berjumlah kurang lebih sekitar 200 rumah industri. Mereka membuat berbagai jenis pakaian seperti kaos, baju, kemeja, celana dll, mereka juga membuka jasa desain dan sablon dll. Masing-masing unit usaha konveksi memiliki jenis konveksi yang berbeda-beda, ada yang memproduksi pakaian khusus Sekolah, ada juga yang memproduksi kaos seperti kaos partai, kaos team olahraga, kaos komunitas dll, serta ada juga konveksi yang khusus untuk jasa print dan sablon. Beberapa jenis barang tersebut memiliki harga yang bervariasi sesuai jenis bahan maupun tingkat kesulitan yang Pelanggan pesan.

Konveksi di Desa Tritunggal sangat terkenal dan familiar di kalangan masyarakat yang hendak membuat maupun sablon kaos, tidak hanya dikalangan lokal konveksi ini terkenal baik di dalam maupun luar kota lamongan. Hal ini dikarenakan konveksi ini lebih mengutamakan kepuasan pelanggan dengan memberikan kualitas produk yang baik. Seperti kain dengan bahan yang bagus serta premium, jahitan yang rapi dan sablon yang berkualitas tinggi disertai dengan desain yang modern dan kekinian di era sekarang. Selain itu, sales promotion yang cukup bagus sehingga banyak sekali masyarakat yang turut serta menjadi pelanggan pelanggan di UMKM ini seperti hanya dengan memberi potongan untuk pemesanan dengan jumlah yang besar. Dengan adanya hal tersebut UMKM ini sering menjadi sasaran pertama dalam hal membuat dan menyablon kaos dikalangan masyarakat umum karena sudah terkenal dengan produk yang berkualitas baik.

Konveksi di Desa Tritunggal mendapatkan pesanan dan jumlah yang cukup besar pada waktu tertentu, seperti pada waktu menjelang lebaran, menjelang pemilu, serta menjelang tahun ajaran baru. Pemesanan produksi yang dilakukan konsumen biasanya berjumlah bijian, lusinan bahkan ribuan kain dalam sekali produksi. Konsumen dapat memesan produk sesuai dengan kemauan yang diinginkan para konsumen, seperti memilih jenis bahan, warna bahan, jenis sablon, warna sablon, jenis model desain, dan bentuk pakaian yang diinginkan. Strategi pemasaran merupakan faktor yang penting dalam suatu usaha karena apabila pemasaran sangat menarik maka akan menaikkan minat beli para konsumen serta akan menimbulkan kepuasan bagi para pelanggan.

Menurut Ernawati (2019) Kualitas produk merupakan suatu faktor yang dinilai sangat penting dalam mempengaruhi keputusan pelanggan dalam pembelian suatu produk. Produk tersebut dinilai akan meningkatkan minat konsumen jika kualitas tersebut dinyatakan baik. Menurut Assiddiki *et al.* (2020) *Sales promotion* merupakan Teknik jangka pendek yang digunakan untuk mencapai tujuan pemasaran yang efektif dengan menciptakan nilai tambahan ke produk atau layanan baik di pasar maupun untuk pengguna, biasanya tidak terbatas pada jangka waktu tertentu.

Menurut Richard Oliver dalam Zeithaml (2018) kepuasan pelanggan merupakan tanggapan untuk memenuhi keinginan pelanggan terhadap sebuah produk atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan para pelanggan. Menurut siadari (2018) Desain Produk adalah merancang atau memproduksi produk sehingga menjadi produk yang bernilai dan bermanfaat yang disukai oleh banyak orang.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis ingin melakukan sebuah penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, DESAIN PRODUK DAN SALES PROMOTION TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA UMKM KONVEKSI DESA TRITUNGGAL”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada umkm konveksi Desa Tritunggal?
2. Apakah desain produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada umkm konveksi Desa Tritunggal?

3. Apakah *sales promotion* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada umkm konveksi Desa Tritunggal?
4. Apakah kualitas produk, desain produk dan *sales promotion* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada umkm konveksi Desa Tritunggal?
5. Manakah yang paling dominan antara variabel kualitas produk, desain produk dan *sales promotion* terhadap kepuasan pelanggan pada umkm konveksi Desa Tritunggal?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada umkm Desa Tritunggal.
2. Untuk mengetahui apakah desain produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada umkm Desa Tritunggal.
3. Untuk mengetahui apakah *sales promotion* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada umkm Desa Tritunggal.
4. Untuk mengetahui apakah kualitas produk, desain produk dan *sales promotion* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada umkm konveksi Desa Tritunggal.
5. Untuk mengetahui yang paling dominan antara variabel kualitas produk, desain produk dan *sales promotion* terhadap kepuasan pelanggan pada umkm konveksi Desa Tritunggal.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menerikan sumber ilmu pengetahuan dan juga bisa menjadi referensi pada penelitian selanjutnya khususnya tentang kualitas produk, desain dan sales promotion terhadap kepuasan pelanggan.

2. Secara Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan bagi pembaca dan dapat digunakan sebagai refrensi penelitian selanjutnya dan juga bisa menambahkan wawasan yang berupa ilmu-ilmu yang belum dimiliki oleh perusahaan yang mana hasilnya dapat menjadikan penjualan produk pada perusahaan itu meningkat.