

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Peningkatan perekonomian masyarakat tidak bisa hanya bertumpu pada sektor pertanian, namun juga melibatkan sektor-sektor lain seperti industri, perdagangan, transportasi dan sebagainya. Sektor industri merupakan salah satu harapan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat karena sektor industri mempunyai pengaruh yang sangat kuat terhadap sektor-sektor lainnya. Bila sektor industri berkembang maka dapat diyakini sektor perdagangan juga akan turut meningkat (Sulistiana, 2013). Sektor industri juga mempunyai peran yang penting dalam pembangunan di bidang ekonomi. Walaupun banyaknya persaingan-persaingan di dalam pasar, tetapi sektor industri tetap menunjukkan bahwa mampu memberikan kontribusi terhadap suatu perekonomian masyarakat (Prasetyo & Huda dalam Larasati & Satriawan, 2024).

Perkembangan sektor industri manufaktur di Indonesia tidak lepas dari persaingan bisnis, dari persaingan tersebut beragam strategi untuk mencapai keuntungan yang diperoleh perusahaan. Keuntungan merupakan pendapatan yang diperoleh perusahaan dalam menjalankan kegiatan bisnisnya melalui kepemilikan barang atau jasa yang dapat meningkatkan nilai produksi serta bermanfaat dalam perkembangan usaha industrinya. Pembangunan untuk tujuan industri juga menjadi sumber yang dapat berpotensi meningkatkan pendapatan, akan tetapi hal itu harus didukung oleh ketersediaan sumber daya ekonomi, baik sumber daya alam, sumber daya manusia, maupun sumber daya modal yang produktif. Tanpa adanya daya

dukung yang cukup kuat dari sumber daya ekonomi yang produktif, maka pengembangan dalam kegiatan industri pun mengalami kesulitan dalam meningkatkan pendapatannya (Ayustian *et al.*, dalam Larasati & Satriawan, 2024).

Didefinisikan oleh fragmentasi dan heterogenitasnya, industri tekstil mencakup perusahaan kecil dan menengah, beberapa di antaranya sangat berpengaruh dalam proses tertentu. Di antara faktor-faktor kompleksitasnya adalah besarnya jumlah bahan baku yang digunakan dalam pembuatan serat (katun, wol, bahan sintetis, dll) dan keragaman proses produksi yang diperlukan untuk memperolehnya perlu ditekankan. Industri tekstil dapat diklasifikasikan dalam beberapa cara tergantung pada proses produksi, produk akhir yang dihasilkan. Khusus untuk kain tekstil, prosesnya dimulai dengan pengumpulan serat alami atau produksi buatan atau sintetis (Bullon *et al.*, 2017). Menurut Badan Pusat Statistika (BPS) Kabupaten Bandung, Industri Pengolahan mengalami kenaikan dari 76,75 triliun rupiah di tahun 2022 menjadi 80,87 triliun rupiah pada tahun 2023. Pertumbuhan Industri Pengolahan di tahun 2023 tercatat mengalami pertumbuhan sebesar 3,15 persen, mengalami perlambatan dibandingkan tahun 2022.

Industri tekstil seperti Gorden menjadi sebagai salah satu industri yang berperan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang akan terus berkembang. Gorden merupakan kain penutup pada jendela atau pintu yang berfungsi untuk menjaga privasi, mengatur intensitas cahaya matahari, dan juga sebagai elemen dekoratif interior rumah. Gorden memiliki berbagai model dan jenis. Salah satu model gorden yang populer adalah model curtain. Bahan yang digunakan untuk membuat gorden pun bermacam-macam mulai dari bahan jadi hingga bahan yang sudah tidak terpakai atau perca. Adapun jenis gorden terdiri dari gorden panel

tunggal, panel pair curtains, gorden jepit lipit, gorden lipit kotak, gorden lipit piala, tirai lipat pensil, gorden ambang jendela, dan gorden saku batang (Alia Yassinta Echa Putri, 2023).

Kepuasan konsumen dapat terwujud salah satunya jika perusahaan dapat memberikan keberagaman produk baik dari keragaman harga, jenis maupun tampilan produk. Menurut Kotler & Keller (2018) mengatakan bahwa keragaman produk merupakan kumpulan seluruh produk dan barang yang ditawarkan pelaku usaha kepada konsumen. Keragaman produk menciptakan ketersediaan barang dan jenis yang sangat variatif sehingga menimbulkan banyaknya pilihan dalam proses pembelian konsumen, dimana keragaman produk merupakan daya tarik bagi konsumen untuk dapat memberikan banyak alternatif pilihan yang lebih bervariasi (Wilujeng & Mudzakkir, 2015).

Harga merupakan salah satu elemen dalam pemasaran yang tidak hanya memengaruhi keputusan pembelian, tetapi untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen. Definisi harga menurut Kotler dan Amstrong (2019:345) harga adalah jumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau nilai yang ditukarkan konsumen atas manfaat memiliki atau menggunakannya.

Kepuasan konsumen adalah kondisi dimana harapan konsumen terhadap suatu produk atau layanan bisa terpenuhi sesuai dengan yang diharapkan. Setelah konsumen mempertimbangkan berbagai pilihan produk dan harga, rasa puas akan muncul apabila manfaat yang diperoleh seimbang dengan yang dibayarkan. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan konsumen terjadi apabila kinerja produk sesuai atau melebihi harapan yang telah dibentuk sebelumnya. Oleh karena itu, gabungan antara keragaman produk yang cukup dan harga yang kompetitif

menjadi faktor penting dalam membentuk pengalaman pembelian yang positif. Apabila kedua aspek tersebut dapat dikelola secara optimal oleh perusahaan, maka peluang untuk meningkatkan kepuasan sekaligus loyalitas konsumen akan semakin tinggi.

Toko Gorden Cahaya Makmur adalah toko yang menjual berbagai macam gorden yang berdiri pada tahun 2018 yang berada di Kabupaten Bandung. Pemilik toko ini bernama Bapak Iping Suhendar, karyawan pada toko ini berjumlah 13 orang. Toko Gorden Cahaya Makmur merupakan bisnis perseorangan yang didirikan atas dasar keinginan pemilik untuk mengembangkan bisnis di bidang penjualan. Toko Gorden Cahaya Makmur telah menyediakan berbagai pilihan model, motif, serta variasi warna gorden yang disesuaikan dengan bentuk desain rumah konsumen. Saat ini, meskipun produk yang ditawarkan cukup beragam, masih terdapat beberapa kendala dalam aspek keragaman produk. Harga yang ditawarkan oleh Toko Gorden Cahaya Makmur bervariasi sesuai dengan jenis dan bahan kain yang diinginkan oleh konsumen. Setiap jenis kain memiliki kualitas dan karakter yang berbeda, sehingga berpengaruh terhadap besarnya harga yang ditetapkan.

Namun, efektivitas keragaman produk dan harga dalam memengaruhi kepuasan konsumen masih perlu diteliti lebih lanjut. Hal tersebut ditunjukkan pada permasalahan kepuasan konsumen, yang dapat dilihat pada Tabel data penjualan Toko Gorden Cahaya Makmur periode bulan Maret sampai bulan Agustus 2025 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Penjualan Toko Gorden Cahaya Makmur (Dalam Satuan Rupiah)

Tahun 2025 (Persetengah Tahun)				
No	Bulan	Target Penjualan	Realisasi Penjualan	Pencapaian %
1.	Maret	Rp 500.000.000	Rp 416.238.375	83%
2.	April	Rp 500.000.000	Rp 354.886.425	71%
3.	Mei	Rp 500.000.000	Rp 367.119.300	73%
4.	Juni	Rp 500.000.000	Rp 249.895.000	50%
5.	Juli	Rp 500.000.000	Rp 300.013.980	60%
6.	Agustus	Rp 500.000.000	Rp 254.004.150	51%

Sumber: Toko Gorden Cahaya Makmur yang diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa presentase pencapaian penjualan pada Toko Gorden Cahaya Makmur berbeda pada setiap bulan-nya. Data penjualan diatas menunjukkan bahwa pada bulan Maret, April, Mei, Juni, Juli, dan Agustus Toko Gorden Cahaya Makmur tidak dapat mencapai target penjualan. Jika dilihat dari data penjualan bulan Mei mencapai target 73% kemudian menurun pada bulan Juni yaitu 50%. Rata-rata pencapaian hanya mencapai sekitar 64,67% dari target perusahaan.

Dari data penjualan Toko Gorden Cahaya Makmur yang tidak mencapai target penjualan, kondisi ini disebabkan oleh:

1. *Re-purchase* (Pembelian Ulang)

Rendahnya tingkat pembelian ulang (*repurchase*) di Toko Gorden Cahaya Makmur menjadi salah satu penyebab tidak tercapainya target penjualan. Hal ini terlihat dari hasil pra survey yang menunjukkan bahwa 60% konsumen tidak bersedia membeli kembali produk di Toko Gorden Cahaya Makmur. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen belum memiliki keputusan untuk membeli kembali produk di toko Gorden Cahaya Makmur, sehingga berdampak pada rendahnya penjualan.

Tabel 1.2
Survey Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Saya bersedia melakukan pembelian ulang produk gorden di Toko Gorden Cahaya Makmur.	40%	60%
2.	Saya bersedia merekomendasikan Toko Gorden Cahaya Makmur kepada orang lain.	75%	25%
3.	Toko Gorden Cahaya Makmur mudah dikenali sebagai penyedia produk gorden yang berkualitas.	75%	25%
4.	Saya akan memilih Toko Gorden Cahaya Makmur ketika saya membutuhkan gorden, dibandingkan memilih toko lain.	55%	45%

Sumber: Hasil Pra Survey Peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas menunjukkan bahwa hal ini terjadi karena terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi penjualan Toko Gorden Cahaya Makmur yaitu karena adanya permasalahan kepuasan konsumen yang terlihat dari adanya ketidaksesuaian antara harapan masyarakat dengan pengalaman yang diperoleh saat berbelanja. Salah satu indikatornya adalah rendahnya jumlah pembelian ulang, yang seharusnya menunjukkan bahwa konsumen merasa puas dan bersedia kembali melakukan pembelian.

Dari permasalahan kepuasan konsumen, kondisi ini juga disebabkan oleh keterbatasan keragaman produk. Keragaman produk memiliki beberapa indikator, salah satu indikator yang menjadi permasalahannya yaitu:

1. Variasi Kelengkapan Produk

Berdasarkan hasil pra survey kepada responden sebanyak 20 orang, peneliti menemukan beberapa penyebab masalah terkait rendahnya jumlah pembelian ulang. Salah satu penyebabnya adalah keterbatasan variasi produk, khususnya pada kategori rel gorden dan perlengkapan pendukung lainnya. Pemilik toko menjelaskan bahwa gorden yang tersedia cukup beragam, tetapi dalam

ketersediaan aksesoris dan perlengkapan pendukung tersebut masih kurang. Kondisi ini menunjukkan bahwa keragaman produk di toko tersebut belum sepenuhnya terpenuhi.

Tabel 1.3
Survey Keragaman Produk

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Toko Gorden Cahaya Makmur menyediakan pilihan merek gorden yang beragam.	55%	45%
2.	Produk gorden yang tersedia di Toko Gorden Cahaya Makmur tergolong lengkap.	30%	70%
3.	Toko Gorden Cahaya Makmur menawarkan variasi ukuran gorden yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.	75%	25%
4.	Produk gorden yang dijual di Toko Gorden Cahaya Makmur memiliki kualitas yang baik.	80%	20%

Sumber: Hasil Pra Survey Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil pra survey pada Tabel 1.2 menunjukkan bahwa keragaman produk di Toko Gorden Cahaya Makmur belum memenuhi harapan konsumen secara menyeluruh. Hal ini terlihat dari persentase konsumen yaitu 70% yang menyatakan bahwa produk gorden yang tersedia di toko tersebut tidak tergolong lengkap. Persentase ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen menilai variasi produk yang ditawarkan, khususnya terkait jenis dan ketersediaan gorden masih kurang lengkap.

Penyebab permasalahan pada harga yang disebabkan oleh:

1. Daya saing harga dalam pasar

Daya saing harga dalam pasar merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen di Toko Gorden Cahaya Makmur. Berdasarkan hasil pra survey, harga yang ditawarkan belum kompetitif dibandingkan dengan

toko sejenis, sehingga sebagian konsumen menilai bahwa manfaat yang diperoleh belum sepenuhnya sebanding dengan harga yang dibayarkan.

Tabel 1.4
Survey Harga

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Harga gorden yang ditawarkan oleh Toko Gorden Cahaya Makmur terjangkau bagi saya.	45%	55%
2.	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk yang saya terima.	90%	10%
3.	Toko Gorden Cahaya Makmur menawarkan harga yang kompetitif dibandingkan toko sejenis lainnya.	25%	75%
4.	Harga yang ditetapkan Toko Gorden Cahaya Makmur sesuai dengan manfaat yang diberikan.	90%	10%

Sumber: Hasil Pra Survey Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil pra survey pada Tabel 1.3 menunjukkan bahwa harga produk di Toko Gorden Cahaya Makmur belum memenuhi harapan konsumen secara menyeluruh. Hal ini terlihat dari persentase responden yaitu 75% yang menyatakan bahwa harga yang ditawarkan belum kompetitif dibandingkan dengan toko sejenis lainnya. Dengan demikian, harga yang diterapkan oleh Toko Gorden Cahaya Makmur dapat dikatakan relatif lebih tinggi apabila dibandingkan dengan toko sejenis lainnya dengan harga yang lebih rendah.

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana keragaman produk dan harga jual menjadi faktor permasalahan yang terjadi di Toko Gorden Cahaya Makmur yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, maka dari itu peneliti memutuskan untuk mengambil judul **“Pengaruh Keragaman Produk dan Harga jual Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Gorden Cahaya Makmur di Kabupaten Bandung”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran umum Toko Gorden Cahaya Makmur di Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana pelaksanaan Keragaman Produk dan Harga Jual serta kondisi Kepuasan Konsumen pada Toko Gorden Cahaya Makmur?
3. Seberapa besar pengaruh Keragaman Produk terhadap Kepuasan Konsumen Toko Gorden Cahaya Makmur?
4. Seberapa besar pengaruh Harga Jual terhadap Kepuasan Konsumen Toko Gorden Cahaya Makmur?
5. Seberapa besar pengaruh Keragaman Produk dan Harga Jual terhadap Kepuasan Konsumen Toko Gorden Cahaya Makmur?
6. Apa saja hambatan pada Keragaman Produk dan Harga Jual terhadap Kepuasan Konsumen Toko Gorden Cahaya Makmur dan upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana gambaran umum Toko Gorden Cahaya Makmur di Kabupaten Bandung?
2. Untuk Mengetahui bagaimana pelaksanaan Keragaman Produk dan Harga Jual serta kondisi Kepuasan Konsumen pada Toko Gorden Cahaya Makmur?

3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh Keragaman Produk terhadap Kepuasan Konsumen Toko Gorden Cahaya Makmur?
4. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh Harga Jual terhadap Kepuasan Konsumen Toko Gorden Cahaya Makmur?
5. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh Keragaman Produk dan Harga Jual terhadap Kepuasan Konsumen Toko Gorden Cahaya Makmur?
6. Untuk mengetahui apa saja hambatan pada Keragaman Produk dan Harga Jual terhadap Kepuasan Konsumen Toko Gorden Cahaya Makmur dan upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut?

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis/Akademik

Adapun kegunaan penelitian yang akan dibuat peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademik

Menjadi dokumen ilmiah yang dapat digunakan oleh pihak-pihak sebagai referensi dalam memperluas pengetahuan mengenai pengaruh keragaman produk dan harga jual terhadap kepuasan konsumen.

2. Bagi Penelitian Lain

Bagi pihak lain yang berminat untuk meneliti mengenai pengaruh keragaman produk dan harga jual terhadap kepuasan konsumen, peneliti ini dapat menjadi bahan referensi dan masukan bagi penelitian dan pengembangan lebih lanjut.

1.4.2. Kegunaan Praktis/Empiris

Penelitian ini diharapkan juga memiliki kegunaan praktis atau empiris, diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan baik teori maupun praktek, belajar menganalisa dan melatih daya pikir dalam mengambil kesimpulan atas permasalahan yang ada pada Toko Gorden Cahaya Makmur.

2. Bagi Pihak Universitas

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi perpustakaan, serta dijadikan sebagai bahan perbandingan bagi penelitian lain yang memiliki topik serupa mengenai pengaruh keragaman produk dan harga jual terhadap kepuasan konsumen.

3. Bagi Pihak Perusahaan

Sebagai bahan informasi dan memberikan masukan bagi pihak Toko Gorden Cahaya Makmur dalam meningkatkan strategi penjualan melalui pengelolaan keragaman produk dan penetapan harga jual yang tepat untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

1.5. Lokasi dan Lamanya Penelitian

1.5.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Toko Gorden Cahaya Makmur yang berlokasi di Kp. Nunuk Wetan RT 01 RW 03, Desa Mekarsari, Kecamatan Pacet, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40385.

1.5.2. Lamanya Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 7 bulan, dimulai dari pembuatan usulan penelitian, penelitian lapangan, prasidang, dan sidang akhir. Adapun rincian jadwal kegiatan penelitian dijelaskan pada Tabel berikut:

Tabel 1.5
Jadwal Penelitian

No	Keterangan	Oktober				November				Desember				Januari				Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Tahap Persiapan																													
1	Penjajakan	■																											
2	Studi Kepustakaan	■	■																										
3	Pengajuan Judul		■																										
4	Penyusunan Usulan Penelitian		■	■	■	■	■	■	■																				
5	Seminar Usulan Penelitian									■																			
Tahap Penelitian																													
1	Pengumpulan Data																												
	a. Observasi									■	■	■																	
	b. Wawancara									■	■	■	■																
	c. Angket									■	■	■	■	■															
2	Pengolahan Data												■	■	■	■													
3	Analisis Data															■	■	■	■										
Tahap Penyusunan																													
1	Pembuatan Laporan																												
2	Perbaikan Laporan																												
3	Sidang Skripsi																											■	

Sumber: diolah oleh peneliti (2025)