

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Busana Adat Bali bukan sekadar pakaian tradisional yang dikenakan saat upacara atau hari besar, tetapi juga simbol budaya yang mengakar dalam kehidupan masyarakat Pulau Dewata. Dengan desain yang anggun dan makna mendalam, baju adat Bali menjadi salah satu identitas penting dalam memperkuat nilai-nilai adat dan spiritualitas yang dijunjung tinggi oleh masyarakat Bali. Busana Adat Bali tidak hanya berfungsi sebagai pakaian tradisional tetapi juga sebagai komoditas pariwisata yang mendukung ekonomi kreatif Bali. Di era modern, konsumen tidak hanya memperhatikan harga, tetapi juga menilai produk berdasarkan kualitas, desain, daya tahan, serta nilai tambah yang ditawarkan, seperti pengalaman berbelanja dan pelayanan (Widyawati dkk, 2013). Kepuasan pelanggan menjadi indikator kunci dalam memprediksi keberlanjutan bisnis, karena pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan produk kepada orang lain. Perusahaan harus mampu membuat pelanggan merasa puas terhadap pelayanan dan produk yang ditawarkan agar mampu mencapai tingkat kepuasam pelanggan. Pelanggan yang merasakan kepuasan akan cenderung merekomendasikan produk atau layanannya serta melakukan pembelian ulang prosuk tersebut (Arianti & Ariasih, 2025). Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti kualitas produk dan nilai pelanggan, menjadi sangat penting bagi pelaku usaha, termasuk Reza Distrobali.

Salah satu toko busana Adat Bali yang berada di Kabupaten Buleleng adalah

Toko Reza Distrobali. Toko Reza Distrobali adalah sebuah UMKM yang berfokus pada penjualan Busana Adat Bali yang didirikan oleh seorang pria yang bernama Gusti Bagus Agung Suputra yang akrab di panggil Bapak Reza, beliau mendirikan toko ini sejak tahun 2016 berawal dari merintis *face to face* ke pelanggan dan sampai akhirnya bisa membuka toko pada tahun 2017. Toko ini menawarkan berbagai macam produk Busana Adat Bali untuk kalangan Pria seperti *destar* atau ikat kepala, *kwaca* atau baju, saput, kamen dan masih banyak lagi koleksi Busana Adat Bali dengan berbagai motif dan trend saat ini dengan tidak meninggalkan ciri khas tradisional khas Bali. Toko Reza Distrobali mendirikan dua lokasi penjualan di Kabupaten Buleleng, diantaranya lokasi pertama berada di desa Bungkulan , Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng dan Lokasi kedua berada di Jl. Ayani depan dealer Kawasaki. Kedua Lokasi yang digunakan Toko Reza Distrobali dalam melakukan penjualan busana adat Bali sangat strategis. Terlebih lagi pada saat menjelang hari raya Umat Hindu seperti Galungan dan Kuningan yang datangnya setiap enam bulan bali (210 hari), Toko Reza Distrobali selalu ramai dikunjungi oleh para pelanggan untuk mencari Busana Adat Bali ke Pura. Dengan adanya Toko Reza Distrobali, akan memudahkan para pelanggan dalam memenuhi kebutuhan Busana Adat Balinya dengan cepat dan efisien. Berdasarkan data yang diperoleh langsung dari pemilik toko saat melakukan observasi awal, penjualan Busana Adat Bali dari bulan Januari 2025 sampai dengan juni 2025 pada Toko Reza Distrobali dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1. 1
Data Penjualan Bulan Januari-Juni 2025

No	Bulan/Tahun	Jumlah Produk Yang Terjual
1	Januari 2025	120 Produk
2	Februari 2025	550 produk
3	Maret 2025	115 produk
4	April 2025	600 produk
5	Mei 2025	200 Produk
6	Juni 2025	190 Produk

(Sumber : Toko Busana Adat Bali Reza Distrobali,2025)

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukan penjualan di Toko Reza Distrobali, pada bulan Januari 2025 total produk yang terjual sebanyak 120 Produk. Kemudian, di bulan Februari 2025 penjualan mengalami peningkatan sebanyak 550 produk. Akan tetapi, di bulan Maret 2025 penjualan mengalami penurunan sebanyak 115 produk. Penjualan mengalami peningkatan kembali pada bulan April 2025 sebanyak 600 produk. Namun pada bulan Mei 2025 penjualan mengalami penurunan sebanyak 200 Produk. Selanjutnya, bulan Juni 2025 hanya terjual sebanyak 190 Produk. Dilihat dari data penjualan yang telah dijelaskan diatas, penjualan yang mengalami penurunan cukup signifikan terjadi pada bulan Januari 2025 dan Juni 2025, yang berdampak langsung terhadap pendapatan Toko Reza Distrobali menjadi tidak stabil.

Data penjualan tersebut telah dikonfirmasi, dengan pemilik toko Bapak Reza, Beliau Mengatakan bahwa penjualan di Tokonya yang sedang mengalami penurunan atau Fluktuasi dari bulan Januari 2025 hingga Juni 2025 yang disebabkan oleh banyaknya persaingan dengan kompetitor-kompetitor yang sejenis saat berlomba-lomba melakukan penawaran produk Busana Adat Bali, sehingga menyulitkan pengelolaan keuangan seperti pembelian produk baru. Untuk mengatasi hal ini, pemilik toko menekankan perlunya strategi yang baru yang lebih

kreatif, seperti konten yang menarik perhatian pelanggan, diskon ke pelanggan khusus dan memberikan pelayanan yang memuaskan. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan penjualan menjadi lebih stabil dan pendapatan Toko meningkat.

Selain adanya persaingan dengan kompetitor sejenis, penurunan penjualan yang terjadi di Toko Reza Distrobali disebabkan karena adanya pelanggan yang merasa puas atau belum puas terhadap penawaran produk busana adat Bali yang dilakukan oleh Toko Reza Distrobali. Berdasarkan hasil pra-penelitian data yang diperoleh melalui wawancara bersama 10 orang pelanggan yang membeli produk Busana Adat Bali di Toko Reza Distrobali, diperoleh hasil 2 orang pelanggan memberikan tanggapan negatif terhadap ketersediaan produk yang ditawarkan oleh Toko Reza Distrobali dan 8 orang pelanggan memberikan respon yang positif terhadap produk Busana Adat Bali di Toko Reza Distrobali. Pelanggan yang berasumsi positif mengungkapkan mengenai kepuasan mereka terhadap produk Busana Adat Bali di Toko Reza Distrobali yang mereka beli dan menilai kualitas produk yang ditawarkan oleh Toko Reza Distrobali. Namun sebaliknya, 2 orang pelanggan memberikan respon negatif terhadap produk Busana Adat Bali yang ditawarkan oleh Toko Reza Distrobali. Terlihat dari hal tersebut, bahwa terdapat pelanggan yang masih belum puas terhadap penawaran produk Busana Adat Bali yang dilakukan oleh toko Reza Distrobali.

Selain itu, hasil penelusuran melalui ulasan akun Shopee Toko Reza Distrobali. Ditemukan tingkat pemberian bintang sebesar 4.6 dari akun Shopee Toko Reza Distrobali. Penilaian pelanggan di akun Shopee menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan memberikan ulasan positif yang berfokus terhadap kualitas produk

Busana Adat Bali, meliputi bahan, kesesuaian produk dengan deskripsi, dan lain-lain. Namun, disisi lain masih juga terdapat beberapa ulasan negatif yang diberikan pelanggan terhadap Toko Reza Distrobali terkait ukuran dan ketersediaan produk ikat kepala yang belum memenuhi harapan pelanggan. Beberapa pelanggan merasa bahwa warna produk terlihat berbeda dari yang dipersepsikan. Ada pula keluhan ketersediaan produk ikat kepala kurang banyak pilihan dan kurang banyak motifnya.

Perbedaan pengalaman ini membuat kepuasan pelanggan yang berpotensi mempengaruhi keputusan pembelian di masa mendatang. Mengingat pengaruh besar ulasan digital sangat penting bagi usaha Toko Reza Distrobali untuk secara aktif memantau, menanggapi dan menindaklanjuti setiap masukan dari pelanggan, baik yang positif maupun negatif guna meningkatkan kualitas produk dan layanan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, evaluasi menyeluruh dan perbaikan berkelanjutan berdasarkan ulasan pelanggan menjadi hal krusial agar Toko Reza Distrobali dapat terus mempertahankan posisinya dan meningkatkan performa penjualan di pasar yang sangat kompetitif ini.

Kotler (2014) menjelaskan kepuasan (*satisfaction*) merupakan perasaan senang maupun kecewa yang terjadi sesuai membandingkan antara kemampuan (hasil) produk yang dirasakan dengan kemampuan (atau hasil) yang diharapkan sebelumnya. Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting bagi kelangsungan dan kesuksesan perusahaan. Perusahaan berperan sebagai pemasar dalam mengatur strategi untuk menciptakan kepuasan dengan mengembangkan produk unggulan yang disesuaikan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan yang terdiri atas nama merek, kualitas produk, fitur produk, variasi produk dan kemasan produk. Setelah itu produk tersebut nantinya akan diperkenalkan oleh perusahaan ke pelanggan

melalui pemberian informasi terkait keunggulan produk yang ditawarkan. Setelah memberikan informasi kepada pelanggan, kemudian akan menciptakan respon pelanggan untuk mempertimbangkan kualitas dan nilai produk tersebut sebelum pelanggan melanjutkan untuk melakukan pembelian dan pemakaian terhadap produk yang ditawarkan. Toko atau perusahaan wajib memperhatikan produk tersebut sebelumnya yang nantinya akan ditawarkan ke pelanggan, karna hal ini yang berdampak terhadap kepuasan dan ketidakpuasan yang disebabkan karena produk yang ditawarkan sewaktu-waktu tidak sesuai antara harapan dengan manfaat yang di dapat.

Kotler dan Amstrong (2014) mengemukakan kualitas produk merupakan kemampuan produk yang mampu dalam memperlihatkan karakteristiknya, seperti ketahanan, keunggulan, keistimewaan, kepastian, kekuatan, kecepatan dalam menggunakan serta perbaikan dan lain lain. Jadi kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan melalui kualitas produk. Persepsi kualitas yang dirasakan konsumen memengaruhi kesediaan konsumen untuk membeli suatu produk (Kusuma dkk., 2021). Kualitas ini mencerminkan sejauh mana produk mampu memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas produk yang baik apabila produk tersebut memiliki keunikan tersendiri yang membedakan dengan produk yang ditawarkan kompetitor yang sejenis. Semakin menarik produk tersebut yang ditawarkan oleh perusahaan kepada pelanggan, maka pelanggan merasa senang dan hal ini akan berdampak terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Seperti di Toko Busana Adat Bali Reza Distrobali yang selalu memperhatikan kualitas produknya yang bertujuan agar pelanggan menjadi loyal terhadap produk yang disediakan. *Quality product* yang dapat memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan

maka pelanggan akan merasa puas pada saat berkunjung (Prasetya & Putra, 2025).

Menurut Kotler dan Keller (2016) nilai pelanggan adalah perbandingan yang dilakukan pelanggan tentang manfaat yang diterima dengan biaya yang dikorbankan dari penawaran produk atau layanan apabila dibandingkan dengan pilihan lain yang telah tersedia. Nilai pelanggan berperan dalam keberlangsungan perusahaan saat menjalankan bisnisnya yang akan terlihat ketika menciptakan sebuah produk, perusahaan harus memastikan bahwa produk tersebut memiliki nilai yang bermanfaat bagi pelanggan, karena pelanggan menginginkan produk atau layanan yang ditawarkan oleh perusahaan dapat diterima dengan baik serta memuaskan. Tingkat kepercayaan pelanggan kepada perusahaan akan terlihat saat perusahaan menawarkan produk maupun layanan yang memiliki nilai setara dengan manfaat yang diterima dengan biaya yang dikorbankan. Harapan positif menunjukkan bahwa pelanggan akan terhubung atau melekat secara emosional dengan produk atau layanan sedangkan harapan negatif akan membuat pelanggan tidak melakukan pembelian kembali. Hubungan kualitas pelayanan serta nilai pelanggan terhadap kepuasan konsumen (Cahyadi & Telegawathi, 2021).

Pengaruh kualitas produk dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan, secara empiris masih terdapat perdebatan karena hasil penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang berbeda-beda, ada yang menemukan pengaruh positif namun ada juga yang menunjukkan hasil negatif atau tidak signifikan. Perbedaan temuan ini menimbulkan adanya gap atau kesenjangan dalam penelitian yang masih perlu dikaji lebih mendalam. Kondisi ini menjadikan peluang penting untuk melakukan penelitian lanjutan dengan tujuan memahami hubungan antara kualitas produk dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Mahira dkk., 2021) menyatakan bahwa Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sebuah penelitian dari Kusuma dan Hariasi (2025) menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dalam penelitian Trisnawati dan Subijanto (2023) menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Tamonsang dan Amalia (2021) mengatakan bahwa adanya signifikansi antara pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, selanjutnya penelitian dari Muhammad dan setyo (2021) mengatakan bahwa Nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, peneliti selanjutnya Daniati dan Suwena (2023) mengatakan terdapat pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Trisnawati dan Subijanto (2023) menyatakan bahwa, nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan dalam penelitian Daniati dan Suwena (2023), terdapat pengaruh positif signifikan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan permasalahan diatas, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana kualitas produk dan nilai pelanggan mempengaruhi kepuasan pelanggan di Toko Busana Adat Bali Reza DistroBali. Hal ini yang menjadikan latar belakang masalah dalam melakukan penelitian ini berjudul **"Pengaruh Kualitas Produk dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Busana Adat Bali Reza DistroBali "**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang, identifikasi pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Terjadinya fluktuasi penjualan di Toko Busana Adat Bali Reza Distrobali pada bulan Januari 2025 dan bulan Juni 2025 yang disebabkan oleh persaingan dengan kompetitor sejenis.
2. Pelanggan masih belum puas terhadap penawaran produk Busana Adat Bali yang dilakukan oleh Toko Reza Distrobali baik dari segi Kualitas produk maupun nilai pelanggan.
3. Terdapat kesenjangan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas produk dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan fokus, pembahasan dibatasi hanya pada pengaruh kualitas produk dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Busana Adat Bali Reza Distrobali. Penelitian hanya dilakukan pada pelanggan yang telah melakukan pembelian di Toko Reza Distrobali. Dengan pembatasan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan antara kualitas produk, nilai pelanggan, dan kepuasan pelanggan secara spesifik, sehingga hasil penelitian dapat dijadikan dasar untuk pengambilan keputusan yang lebih tepat dalam pengembangan Toko tersebut.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang, maka rumusan masalah dalam

penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Toko Busana Adat Bali Reza Distrobali ?
2. Apakah nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Toko Busana Adat Bali Reza Distrobali ?
3. Apakah kualitas produk dan nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Toko Busana Adat Bali Reza Distrobali ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut.

1. Untuk menguji pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Toko Busana Adat Bali Reza Distrobali.
2. Untuk menguji pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Busana Adat Bali Reza Distrobali.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas produk dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Busana Adat Bali Reza Distrobali.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan memberikan berbagai manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan manajemen

pemasaran khususnya dalam hal yang berkaitan dengan kualitas produk dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan nantinya dapat digunakan oleh pihak Toko Busana Adat Bali Reza Distrobali, karena dari hasil penelitian ini akan menjelaskan berbagai informasi secara khusus mengenai kualitas produk dan nilai pelanggan yang tentunya didapatkan ketika pelanggan merasa puas terhadap produk busana adat Bali yang ditawarkan oleh Toko Reza Distrobali.

