

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri mebel di Indonesia masih menjadi primadona di berbagai daerah- daerah yang tersebar di Indonesia, Industri ini menjadi salah satu sarana untuk mencari penghasilan. Hal ini karena industri mebel di Indonesia masih banyak di minati dan menjadi daya tarik sendiri bagi pengusaha (Arif, 2009)

Dengan adanya perkembangan potensi di Indonesia yang pesat, khususnya Lampung memiliki sentra industri mebel yang unik sehingga memiliki ciri khas tersendiri yang berbeda dari daerah lain, hal Ini merupakan potensi yang sangat besar untuk terus dikembangkan, sehingga kontribusinya terhadap perekonomian daerah ini bisa makin signifikan. Hal ini juga merupakan potensi ekonomi yang harus didorong terus pertumbuhannya agar waktu ke waktu dapat mampu memberikan kontribusi terhadap perekomian daerah dan nasional (Tjahyono,2010),

Daya beli konsumen yang menurun tajam telah mengondisikan konsumen pada situasi yang lebih terbatas menyangkut pilihan poduk yang diinginkannya. Kepuasan konsumen adalah sikap positif konsumen terhadap suatu merek dan konsumen memiliki keinginan kuat untuk membeli ulang produk yang sama pada saat sekarang dan masa yang akan datang. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan menjadi bukti bahwa konsumen memiliki sikap positif terhadap perusahaan. Sebelum menjadi

seorang konsumen yang loyal, tentunya mereka akan memikirkan dan juga mempertimbangkan produk yang akan mereka beli

Lampung Selatan ialah salah satu sentra industri mebel yang memiliki banyak produsen, baik itu dari produsen badan hukum hingga perorangan (*home industry*), sebgaiain perajin *industry* mebel dengan penghasilan lumayan relatif tinggi dengan memiliki sejumlah karyawan yang banyak, salah satu industri mebel di Lampung Selatan ialah mebel bernama “CV. Anugerah Furniture” yang beralamat di dusun Sidoharjo I Natar Lampung Selatan usaha industri mebel ini didirikan pada tahun 2013 dari usaha mebel kecil yang hanya bermodalan kan sedikit hingga saat ini berkembang menjadi tempat produk yang cukup besar, industri ini berfokus pada *furniture* yang terbuat dari bahan baku kayu jati dan CV. Anugerah Furniture menyediakan dan menjual bahan jati mentah serta menerima pesanan seperti kursi, meja makan, lemari pakaian, bufet, dipan

Customer value yang lebih baik tersebut mendorong peningkatan kepuasan konsumen terhadap perusahaan yang disebabkan, pemenuhan atas berbagai harapan yang dimiliki oleh konsumen (*customer statisfaction*) komitmen konsumen terhadap suatu merek, toko, atau pemasok yang tercermin dari sikap (*attitude*) yang sangat positif dan wujud perilaku (*behavior*) pembelian ulang yang dilakukan oleh konsumen tersebut secara konsisten hal ini menunjukkan bahwa rasa puas yang dialami konsumen tersebut (Priansa, 2017:216)

CV. Anugerah Furniture telah melakukan upaya untuk meningkatkan penjualanya yaitu dari kualitas produknya yang menggunakan bahan jati

yang cukup baik dan upaya yang dilakukan memberikan diskon kepada konsumen yang membeli produk nya. Adanya persaingan dari beberapa perusahaan yang sejenis berdampak pada penjualan yang menurun dari tahun ke tahun. Berdasarkan *Owner CV. Anugerah Furniture* bahwa mereka mengalami penurunan penjualan mebel nya di tahun 2019-2021.

Tabel 1.1

Data penjualan

No	Keterangan	Penjualan		
		2019	2020	2021
1	Lemari	112	107	121
2	Kursi	105	118	125
3	Meja	119	104	157
4	Bufet	115	120	113

Sumber: Cv. Anugerah Furniture 2019-2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa penjualan produk mebel dari tahun 2019 sampai tahun 2021 terjadi nya penurunan penjualan ,banyak faktor terjadi nya penurunan penjualan dari faktor kualitas produk dan juga harga merupakan salah satu faktor penentu kepuasan konsumen juga dengan harga yang relatif terjangkau hal ini akan membuat rasa kepuasan pada konsumen dan juga tetap mengharapkan kualitas pada produk yang di beli berkualitas tinggi tetapi harga tetap terjangkau .

Toko mebel CV. Anugerah Furniture ini mudah ditemukan juga karena lokasinya sangat strategis dan dekat dengan jalan raya. Bukan hanya dari kalangan menengah ke atas yang membeli produk mebel dari toko ini melainkan kalangan kelas kebawah juga ramai mengunjungi toko dan membeli mebel CV. Anugerah Furniture namun demikian tidak menutup kemungkinan. bahwa usaha mebel tersebut ramai oleh konsumen jika pengelolanya mampu memahami perilaku dari para konsumennya apakah konsumen nya merasa puas terhadap kualitas yang di berikan atau justru cenderung tidak puas atas kualitas produk di tawarkan .Hal ini harus benar-benar diperhatikan oleh toko mebel CV. Anugerah Furniture ini, sebab semua itu menyangkut hubungan berkesinambungan dengan konsumen secara tidak langsung karena menyangkut kelangsungan hidup perusahaan itu sendiri. Jika pengalaman konsumen pada pembelian sebelumnya adalah positif dan merasa puas maka konsumen mempunyai kecenderungan untuk mengulangi pembelian dengan memilih kualitas dan harga yang tidak terlalu tinggi yang sama pada pembelian berikutnya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat disimpulkan bahwa judul dalam penelitian ini adalah **“ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK MEBEL DI CV. ANUGERAH FURNITURE NATAR LAMPUNG SELATAN DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*”**

B. Rumusan masalah

Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk pada mebel CV. Anugerah Furniture Natar Lampung Selatan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen pada produk mebel CV. Anugerah Furniture yang mana penelitian ini menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Agar dapat lebih tepat, terarah dan juga mudah di pahami.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dengan menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

E. Manfaat penelitian

Maka manfaat yang di harapkan dalam penelitain ini adalah sebagai berikut :

1. Penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih cukup terpadu dalam penulisan karya Ilmiah, khususnya mengenai kualitas produk mempengaruhi kepuasan konsumen

2. Perusahaan

Diharapkan untuk menjadikan sarana pengembangan serta sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki serta memberikan kualitas produk

yang baik terhadap konsumen sehingga terjadinya peningkatan penjualan di masa yang akan mendatang

3. STIE Gentiaras

Sebagai masukan dan referensi mengenai pembuatan karya ilmiah yang berkaitan dengan kepuasan konsumen terhadap kualitas produk.