

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN TAS MTWO DI KABUPATEN BULUNGAN**

**(Studi Kasus Pada Masyarakat Di Kabupaten Bulungan Yang Pernah Membeli
Dan Mengguna Tas Mtwo)**

PROPOSAL SKRIPSI

NAMA : FINI
NPM : 202241014



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KALTARA
TAHUN 2026**

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Indonesia semakin pesat dan memberikan kontribusi penting terhadap perekonomian daerah. Salah satu sektor UMKM yang berkembang adalah industri kerajinan tas yang menawarkan berbagai model dan fungsi sesuai dengan kebutuhan konsumen. Produk tas tidak hanya berfungsi sebagai alat membawa barang, tetapi juga menjadi bagian dari gaya hidup dan penunjang penampilan.

Di Kabupaten Bulungan, khususnya di wilayah Tanjung Selor, terdapat berbagai usaha lokal yang memproduksi dan menjual tas, salah satunya adalah tas dengan merek Mtwo. Produk tas Mtwo menawarkan berbagai jenis tas seperti tas selempang, tas kerja, dan tas kasual yang ditujukan untuk berbagai kalangan masyarakat.

Dalam menghadapi persaingan dengan produk tas dari merek nasional maupun produk yang dijual melalui marketplace seperti Shopee dan Tokopedia, pelaku usaha tas Mtwo perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator penting dalam keberhasilan suatu usaha karena pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan produk kepada orang lain.

Beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan antara lain kualitas produk, harga, dan citra merek. Kualitas produk yang baik, seperti bahan yang kuat, jahitan yang rapi, dan desain yang menarik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, harga yang sesuai dengan kualitas produk juga menjadi pertimbangan penting bagi konsumen dalam melakukan pembelian. Di sisi lain, citra merek yang positif dapat menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap produk yang ditawarkan.

Namun, dalam praktiknya masih terdapat perbedaan persepsi konsumen terhadap kualitas, harga, maupun citra merek produk tas Mtwo. Sebagian konsumen merasa puas dengan kualitas dan harga yang ditawarkan, sementara sebagian lainnya membandingkan dengan produk tas dari merek lain yang tersedia di pasaran. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas produk, harga, dan citra merek memengaruhi kepuasan pelanggan tas Mtwo di Kabupaten Bulungan.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Citra Merek terhadap

Kepuasan Pelanggan Tas Mtwo di Kabupaten Bulungan.

2. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan tas Mtwo di Kabupaten Bulungan?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan tas Mtwo di Kabupaten Bulungan?
3. Apakah citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan tas Mtwo di Kabupaten Bulungan?
4. Apakah kualitas produk, harga, dan citra merek secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan tas Mtwo di Kabupaten Bulungan?

3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan tas Mtwo di Kabupaten Bulungan.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan tas Mtwo di Kabupaten Bulungan.
3. Untuk mengetahui pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan tas Mtwo di Kabupaten Bulungan.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan citra merek secara simultan terhadap kepuasan pelanggan tas Mtwo di Kabupaten Bulungan.

4. Manfaat Penelitian

1. Memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas produk, menentukan harga yang sesuai, dan memperkuat citra merek guna meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Memberikan informasi mengenai kualitas produk, harga, dan citra merek Tas Mtwo sehingga dapat mengetahui tingkat kepuasan terhadap produk.
3. Menjadi referensi bagi penelitian berikutnya yang berkaitan dengan kualitas produk, harga, citra merek, dan kepuasan pelanggan.

