

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Di era tahun 2017 yang sekarang ini, kemajuan teknologi sangat berkembang pesat terutama pada dunia telekomunikasi (handphone). Dari berbagai kalangan pengguna telepon dari mulai anak-anak sampai orang dewasa tidaklah heran menggunakan handphone. Handphone juga tidak lagi dianggap barang mewah yang dimiliki oleh orang kaya saja. Harga handphone di tahun 2017 sangat sangat terjangkau dengan harga murah dapat memiliki banyak fitur jadi tidak hanya buat telekomunikasi saja melainkan banyak hiburan yang ada di dalam handphone tersebut. Dan di tahun ini masuknya jaringan 4G yang membuat maraknya kartu perdana dan pulsa yang relatif di buru oleh semua kalangan.

Dan peluang ini yang menjadikan berbagai kalangan untuk membuka suatu usaha terutama berjualan isi ulang pulsa maupun perdana. Di dalam persaingan di dunia bisnis tidaklah mudah melainkan banyaknya usaha suatu konter yang membuat pemilik atau owner membuat strategi baru dalam memasarkan produknya. Dan dari segi faktor konsumen yang membuat pemilik usaha lebih mengenal jauh ke arah mana dalam melakukan strategi pemasaran. Dalam bisnis ini berjalan tidaklah mudah banyak usaha konter yang terang-terangan menjual pulsa dan kartu cenderung lebih murah hal ini mengakibatkan pebisnis baru akan kalah bersaing dengan konter yang penjualannya relatif murah.

Terkait dengan adanya persaingan di situasi sekarang ini, strategi pemasaran menjadi sebuah prioritas yang sangat utama yang harus dimiliki oleh setiap individu dalam melakukan suatu usaha atau usaha yang akan dijalankan guna dalam rangka mencapai tujuan yang ingin dicapai. Pada dasarnya tujuan yang dimiliki seorang menganut konsep pemasaran adalah memberikan kepuasan kepada konsumen dalam memenuhi kebutuhan. Dengan demikian akan dibutuhkan suatu strategi pemasaran yang sangat efektif yang tentunya berorientasi utama kepada konsumen.

Dalam sebuah usaha dapat diukur dengan laba yang dihasilkan terutama pada produk-produk baru yang akan dijual, pengusaha berusaha semaksimal mungkin dalam upaya memperoleh hasil yang sangat maksimal dan mengelolah secara efisien dan efektif dalam memperoleh keuntungan akan tetapi dapat melalui beberapa strategi, dan keberhasilan dalam suatu usaha tergantung dalam memasarkan sebuah produk.

Dan pada tahun 2017 perkembangan teknologi semakin maju tidak menutup kemungkinan sebagian besar pelaku pengusaha mencermati peluang dengan membuka usaha konter pulsa, di dalam persaingan yang sangat ketat sebuah usaha konter tidaklah asing lagi melainkan harus adanya strategi-strategi dalam mengelolah maupun memasarkan barang yang akan dijual di konter tersebut, dan juga menggunakan strateginya dalam meningkatkan volume penjualan, adapun dengan segi pelayanan yang ramah dan penetapan harga yang cenderung lebih ideal tidak menutup kemungkinan untuk menarik konsumen untuk datang lagi dan membeli produk yang ada di konter tersebut.

Adapun selera konsumen yang menjadi pacuan buat pengusaha, dan strategi-strategi dapat dilakukan guna memperbanyak volume penjualan, dan membaca peluang yang diinginkan konsumen, guna memikirkan jangka panjang dalam menjalankan suatu usaha terutama bisnis pulsa, yang merupakan modal seminim mungkin dan yang paling efektif di tahun ini.

Di dalam mencapai tujuan dalam usaha maka melibatkan sistem pemasaran guna memberikan tingkat volume penjualan sehingga dalam proses sebuah usaha dapat diukur tingkat laba dalam jangka panjang maupun jangka pendek sehingga usaha dapat berjalan dengan baik.

Kualitas layanan dalam sebuah usaha dapat mempengaruhi tingkat jangka panjang bagi suatu usaha di dalam variabel ini sangat berpengaruh kepada kepuasan konsumen dan lebihnya ke volume penjualan di karenakan di dalam suatu pelayanan akan berpengaruh kepada konsumen yang selebihnya akan tertarik membeli suatu produk di dalam usaha tersebut dan tidak menutup kemungkinan volume penjualan yang ditargetkan dalam usaha dapat tercapai.

Adapun di dalam usaha tidak menutup kemungkinan adanya suatu produk, hal ini juga merupakan faktor penting dalam sebuah usaha terlebihnya pada usaha konter. Menurut Kotler dan Armstrong (2007) kualitas produk merupakan senjata strategis dan potensial untuk mengalahkan pesaing. Industri dengan produk yang paling baik yang akan tumbuh pesat dan dalam jangka waktu yang panjang industri tersebut akan lebih berhasil dari industri yang lain.

Penetapan harga juga sangat penting dalam suatu usaha, jika usaha tersebut memilih menetapkan harga yang fatal, dengan menentukan harga yang relatif tinggi tidak menutup kemungkinan konsumen akan memilih konter lain guna mendapatkan harga yang di inginkan dan jika pengusaha konter memilih dengan harga yang cenderung lebih murah usaha juga mengalami kerugian dan penetapan harga berpengaruh pada tingkat kelanjutan usaha konter.

Produk juga berperan sangat penting di usaha konter cahapin cell banyaknya merek2 dan penentu kualitas produk menjadi penentu konsmen dalam memilih produk tersebut dengan demikian konsumen dapat memilih selera yang akan di inginkan.

Penurunan suatu volume penjualan di konter chaplin cell ini mungkin di sebabkan oleh, pelayanan, produk, maupun penetapan harga. Dan ketiga variabel tersebut akan berdampak pada kepuasan konsumen dan meningkatkan volume penjualan, yang akan menjadikan usaha berkelanjutan lebih baik, oleh sebab itu apakah ketiga variabel tersebut lebih condong ke satu variabel yang memungkinkan kepuasan konsumen dan meningkatkan volume penjualan.

Dengan demikian kepuasan konsumen akan tercipta karena adanya pelayanan yang baik dan kualitas produk yang memuaskan hal ini dapat berpengaruh juga terhadap tingkat volume penjualan dan mengarah ke jangka panjang oleh sebuah usaha yang akan berlangsung. Dengan adanya tingkat volume penjualan akan membawa dampak positif bagi usaha itu sendiri.

Berangkat dari fenomena tersebut maka peneliti dapat mengangkat judul. *“pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan penetapan harga melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening terhadap volume penjualan di usaha konter chaplin cell sidoarjo”*. dengan judul ini yang merupakan sebuah bisnis usaha yang sudah berjalan 4 tahun ,karena pada awalnya peneliti sendiri yang menginginkan selera konsumen cenderung pada beberapa faktor yang akan di teliti, dan peneliti dapat mengambil responden dimana tempat usaha yang berdiri atau berjalan selama 4 tahun sehingga peneliti dapat mengambil sebagian besar responden di tempat usaha tersebut. Selain itu peneliti merupakan pemilik tempat usaha tersebut yang sudah menjalankan sebuah bisnis usaha konter selama 4 tahun.

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat di uraikan menjadi perumusan masalah sebagai berikut,

- a. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di usaha konter chaplin cell Sidoarjo?
- b. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di usaha konter chaplin cell Sidoarjo?
- c. Apakah penetapan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di usaha konter chaplin cell Sidoarjo?
- d. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap volume penjualan di usaha konter chaplin cell Sidoarjo?
- e. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap volume penjualan di usaha konter Chaplin cell Sidoarjo?

- f. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap volume penjualan di usaha konter Chaplin cell Sidoarjo?
- g. Apakah penetapan harga berpengaruh terhadap volume penjualan di usaha konter Chaplin cell Sidoarjo?
- h. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap volume penjualan melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening?
- i. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap volume penjualan melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening?
- j. Apakah penetapan harga berpengaruh terhadap volume penjualan melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening?

### **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, terhadap kepuasan konsumen di usaha konter chaplin cell sidoarjo.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, terhadap kepuasan konsumen di usaha konter chaplin cell sidoarjo.
- c. Untuk mengetahui pengaruh penetapan harga, terhadap kepuasan konsumen di usaha konter chaplin cell sidoarjo.
- d. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap volume penjualan di usaha konter chaplin cell sidoarjo.
- e. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap volume penjualan di usaha konter chaplin cell sidoarjo.
- f. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap volume penjualan di usaha konter chaplin cell sidoarjo.
- g. Untuk mengetahui pengaruh penetapan harga terhadap volume penjualan di usaha konter chaplin cell sidoarjo.

- h. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap volume penjualan melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening.
- i. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap volume penjualan melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening.
- j. Untuk mengetahui pengaruh penetapan harga terhadap volume penjualan melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening.

#### **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

- a. Bagi kalangan akademis, semoga penelitian ini dapat bermanfaat dan di jadikan bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.
- b. Bagi penulis dapat memperoleh pengetahuan serta dapat menerapkan ilmu-ilmu pengetahuan di bidang pemasaran.
- c. Bagi perusahaan adalah dapat memberi masukan bagu pengusaha konter chaplin cell, guna dapat mengembangkan suatu bisnis.
- d. Dari hasil kajian ini dapat memberikan gambaran berkembangnya suatu usaha dan meningkatkan keuntungan bagi pengusaha.
- e. Dapat mengetahui perilaku konsumen dalam menentukan pembelian.

