

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Semakin bertambah pesatnya industri, perumahan dan perekonomian dalam masyarakat banyak terjadi persaingan diberbagai bidang kehidupan, termasuk didalamnya persaingan dalam dunia bisnis. Banyak usaha toko bangunan yang saling berlomba untuk mendapatkan pangsa pasar, sehingga hal ini memacu toko bangunan untuk berusaha terus maju dalam memperbaiki bisnisnya. Salah satunya dalam bidang pelayanan dan kelengkapan produk yang disediakan.

Supaya usaha toko bangunan dapat tumbuh dan berkembang dengan baik, maka toko bangunan tersebut harus dapat membaca keinginan konsumen dengan melakukan strategi yang tepat agar tidak tersisih dalam persaingan. Selain itu toko bangunan juga harus memiliki produk yang lengkap serta harga yang bersaing. Hal itu dilakukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup dan kemajuan usaha toko bangunan.

Dari tahun ketahun penduduk di daerah Kabupaten Sidoarjo semakin meningkat, peningkatan yang terjadi mengakibatkan meningkatnya pula kebutuhan manusia, baik kebutuhan pokok maupun kebutuhan sekunder. Dari mulai kebutuhan akan tempat tinggal, kebutuhan sehari-hari sampai pada kebutuhan tersier semakin hari semakin meningkat. Peranan toko bangunan semakin besar, hal ini terlihat dengan semakin bertambahnya jumlah toko bangunan dimana-mana. Maka persaingan sesama toko bangunan semakin tajam.

Peningkatan penduduk yang dibarengi dengan meningkatnya kebutuhan hidup memberikan lapangan pekerjaan atau bisnis baru. Salah satu contoh bisnis yang mempunyai prospek yang baik adalah bisnis dalam bidang penjualan material bahan bangunan.

Maka pada situasi seperti ini menuntut kejelian pihak toko bangunan melihat pergeseran dan perubahan keinginan serta kebutuhan para konsumen membuat toko bangunan kewalahan dalam menyusun strategi untuk memenangkan persaingan dalam dunia bisnis yang diakibatkan kemajuan zaman. Dimana kepuasan konsumen sangat diutamakan sehingga dapat memperoleh keuntungan yang diharapkan untuk membiayai kelangsungan operasi dari toko bangunan.

Dalam sudut pandang konsumen, produk merupakan kumpulan dari berbagai atribut yang dapat memberikan manfaat kepada konsumen dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya serta dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan pembelian. Menurut Herdiana (2015:71) produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, dipergunakan atau dikonsumsi dan dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan. Produk dibeli oleh konsumen karena dapat memenuhi kebutuhan tertentu atau memberi manfaat tertentu. Adanya kelengkapan produk dalam sebuah toko tentunya akan menarik minat pelanggan dan dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk berbelanja. Hal ini sesuai dengan penelitian Rahmi (2016), bahwa kelengkapan produk berpengaruh terhadap minat beli ulang. Penelitian terdahulu oleh Wahyu (2015:13) melakukan penelitian tentang "Pengaruh Harga, Promosi, Lokasi, Kelengkapan Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen". Hasil

penelitian menunjukkan kelengkapan produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kualitas layanan merupakan hal yang paling penting diperhatikan oleh pemilik toko karena dengan kualitas layanan yang baik maka konsumen akan merasa puas. Selain itu dengan adanya kualitas layanan yang baik dapat mempengaruhi konsumen untuk menjadi pelanggan setia di toko tersebut. Menurut Kotler dan Keller (2012:83) kualitas pelayanan merupakan kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Penelitian terdahulu oleh Greifie (2015:10) melakukan penelitian tentang “Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Holland Bakery Boulevard Manado”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Dengan demikian kepuasan konsumen merupakan perilaku yang terbentuk terhadap barang atau jasa sebagai pembelian produk tersebut. Kepuasan konsumen ini sangat penting karena akan berdampak pada kelancaran bisnis atau perusahaan. Pelanggan yang merasa puas akan jasa / produk yang digunakannya akan kembali menggunakan jasa / produk yang ditawarkan. Hal ini akan membangun kesetiaan pelanggan.

Jika produk tersebut jauh dibawah harapan konsumen maka ia akan kecewa. Sebaliknya jika produk tersebut memenuhi harapan konsumen, maka ia akan senang. Harapan-harapan konsumen ini dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan produk tersebut, omongan-omongan orang lain, dan informasi iklan yang dijanjikan oleh perusahaan yang menghasilkan produk tadi.

Strategi kepuasan konsumen menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan melakukan biaya yang tinggi dalam usaha merebut konsumen suatu perusahaan. Dampak kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen dan pembelian ulang berbeda-beda setiap perusahaan. Karena konsumen puas belum berarti mereka puas, akan tetapi konsumen yang puas akan cenderung menjadi konsumen yang loyal.

Hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan adalah mendengar suara konsumen, hal ini berarti perusahaan harus melakukan interaksi dengan konsumen dengan maksud untuk memperoleh umpan balik (*feed back*) berupa tanggapan konsumen tentang sarana dan prasarana yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan.

Adapun cara untuk mendapatkan umpan balik disini diantaranya dapat dilakukan dengan penerapan sistem keluhan dan saran atau dengan survei loyalitas pembelian maka keluhan atau ketidakpuasan konsumen tersebut dapat segera diambil dan ditentukan solusi yang terbaik oleh perusahaan khususnya toko bangunan.

Hal – hal tersebut di atas menjadi faktor yang membantu konsumen memutuskan akan berbelanja ditempat tersebut, baik itu karena kelengkapan produknya ataupun karena kualitas layanannya. Keputusan pembelian merupakan usaha konsumen untuk mengidentifikasi semua pilihan yang mungkin untuk memecahkan persoalan itu dan menilai pilihan – pilihan secara sistematis dan objektif serta sasaran – sasarannya yang menentukan keuntungan serta kerugian masing – masing. Keputusan pembelian merupakan sebuah pendekatan

penyelesaian masalah pada kegiatan manusia untuk membeli barang atau jasa dalam memenuhi kebutuhan atau keinginannya.

Dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai Keputusan pembelian konsumen “Toko Makmur Bangunan Sidoarjo dengan judul **“PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI TOKO MAKMUR BANGUNAN SIDOARJO”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah, maka permasalahan yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Apakah kelengkapan produk berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian konsumen di Toko Makmur Bangunan Sidoarjo?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian konsumen di Toko Makmur Bangunan Sidoarjo ?
3. Apakah kelengkapan produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian konsumen di Toko Makmur Bangunan Sidoarjo ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk studi pembelajaran pengaruh kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian konsumen di Toko Makmur Bangunan Sidoarjo.

2. Untuk studi pembelajaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di Toko Makmur Bangunan Sidoarjo.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi perusahaan (Toko Makmur Bangunan) sebagai bahan masukan yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan perusahaan (Toko Makmur Bangunan) dalam menentukan kebijaksanaan pemasaran di masa yang akan datang dan dapat menetapkan strategi guna lebih menarik minat konsumen dalam membeli produk-produknya.

2. Bagi penulis

Penulisan dan penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu acuan untuk menambah pengetahuan teoritis bagi penulis dan memperluas wawasan sehingga dapat mempelajari secara langsung dan menganalisis hubungan mengenai pengaruh kelengkapan produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di Toko Makmur Bangunan Sidoarjo.

3. Bagi Universitas (STIE MAHARDHIKA)

Hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi tambahan bagi pembaca maupun pihak lain yang membutuhkan dalam memecahkan permasalahan yang sama khususnya di bidang pemasaran yang berkaitan dengan pengaruh kelengkapan produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen

dan bisa sebagai acuan untuk menambah referensi penelitian di masa mendatang.