

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pada zaman kini, teknologi dan mesin yang canggih sangat diperlukan dalam perkembangan dan pembuatan produk agar cepat dalam mengerjakan pemesanan konsumen. Banyak toko ingin berjualan berbagai macam – macam produknya sendiri. Pemilik toko harus memiliki strategi agar usaha dapat bertahan dan terus berkembang dalam penjualan yang semakin ketat . Untuk bisa unggul di dalam dunia penjualan maka harus meningkatkan pelayanan yang ramah dan sopan jika ada membeli produk. Produk pun tetap dilindungi dan kualitas produk harus bagus di mata pelanggan dan memuaskan pelanggan. Toko harus menarik minat beli konsumen melalui promosi seperti aplikasi tik -tok. Setiap kualitas produk pasti memiliki model produk yang berbeda , seta fungsinya dan pemakaian produk pun juga berbeda. Harga produk juga ada yang berbeda dikarenakan model dan bahan produk tersebut.

Toko Bantal Moker yaitu sebuah toko berada di Canggu, Mojokerto , Jawa Timur. Toko Bantal Moker memproduksi bantal leher, apron menyusui, bantal menyusui , selimut baby dan lain-lain. Dengan harga relatif murah pelanggan bisa dijangka oleh warga sekitar dan membeli produk tersebut. Serta penerapan pelayanan yang bekerja maksimal juga bisa dilihat sendiri oleh pemilik toko. Toko Bantal Moker memiliki cara untuk menarik konsumem dengan mempromosikan produk ke media sosial seperti seperti shoope , tik tok , whaatshap, dan instagram. Pelanggan sering membeli produk dengan

menggunakan voucher dari shoope dari tanggal cantik seperti 11.11,12.12 dan lain lain. Dengan memperhatikan, hal tersebut produk akan memberikan hasil yang maksimal. Daya tarik penampilan karyawan dan pembicara merupakan indikator kualitas layanan. Perhatian kepada pelanggan harus meningkat tiap tahun. Jika ada kesalahan atau keterlambatan dalam pengerjakan produksi pasti tiap minggunya akan diadakan evaluasi. Hal ini terjadi adanya kualitas layanan kepada pelanggan dan banyak toko yang menjadi persaingan yang ketat. Keputusan pembelian ialah unsur terhadap perilaku pelanggan, perilaku pelanggan yaitu satu aktivitas - aktivitas yang akan dilaksanakan oleh para konsumen secara pribadi maupun kumpulan yang dilakukan konsumen dengan berhubungan suatu proses keputusan pembelian dalam menetapkan barang atau jasa yang dapat dipenuhi oleh dunia.

Toko Bantal moker menciptakan bantal printing dengan menggunakan gambar mixue dan kepala kucing. Pemilik toko menciptakan bantal printing dengan gambar tersebut agar menarik konsumen untuk membeli produknya. Untuk memasarkan produknya dilakukan oleh admin toko dengan menggunakan media sosial seperti aplikasi tik – tok dan whatshap . Admin toko jika live tik – tok sebelumnya akan memberitahukan link live tik- tok melalui whatshap supaya konsumen bisa mengikuti live tersebut. Jika konsumen mengikuti live tik- tok bisa memesan produk waktu live berlangsung. Live tik – tok biasanya dimulai dari jam 09.00 – 12.00 dan akan dilanjutkan jam 14.00 sampai selesai. Jika ada konsumen rumahnya jauh yang memesan bantal printing tersebut bisa dikirim melalui kurir.

Desain atau cara yang sering dipakai oleh owner toko untuk menarik konsumen antara lain membuat promosi produk di toko yang sesuai dengan musim, seperti jika ada orang yang melahirkan dan membuat souvenir pernikahan kekinian yang besar jumlah disukai oleh konsumen, membuat penemuan untuk masing – masing produk, dan membuat produk yang baru dan motif baru dengan keinginan konsumen. Pebisnis harus melindungi bisnis dan mampu berkompetisi dengan lawan. Oleh akibat itu, pemilik Toko Bantal Moker harus menyediakan desain modern dan bagus dengan mutu agar mampu memancing pelanggan. Selain itu, keunggulan layanan harus mengembangkan dan harga pun harus seimbang dengan pembuatan dan bahan produk tersebut.

Untuk menerapkan strategi di atas, maka perusahaan harus perlu memikirkan segala aspek bahwa berkaitan melalui kualitas produk, kualitas layanan, harga dan keputusan pembelian dan melakukan perancangan bahwa benar. Referensi lain diberitahukan oleh orang lain agar membeli produk di bantal moker di Canggü menjadi lokasi penelitian dikarenakan , tersedianya produk bantal atau berbagai selimut baby dengan nilai cukup ekonomis yaitu dari Rp 20.000 dan Rp 45.000 . Munculnya toko bantal ini juga berpengaruh untuk daerah sekeliling yaitu membagikan tempat pekerjaan untuk warga sekitar maka dari itu bisa membangkitkan pula perdagangan sekeliling.

Beberapa faktor yang menjadi penentu suatu bisnis adalah pengaruh kualitas produk , kualitas layanan, dan harga. Kualitas produk ialah suatu benda yang dibeli oleh pelanggan. Kualitas produk pada UMKM Bantal Moker pembuatan produknya ini masih mengandalkan mesin bordir dan mesin jahit. Dengan adanya bantuan mesin bordir dan mesin jahit bisa meningkatkan

kualitas produk yang dihasilkan oleh UMKM Bantal Moker ini agar cepat selesai tepat waktu. Kualitas produk yang bagus dan mutu akan menjamin pengaruh yang bagus kepada konsumen karena sesuai diinginkan dan harapan pelanggan, serta juga membawa pendapatan yang baik bagi UMKM Bantal Moker. Produk yang dihasilkan oleh UMKM Bantal akan disenangi oleh masyarakat bila produk sesuai dengan keinginan pelanggan. Maka UMKM Bantal Moker lebih mengutamakan produk yang diinginkan pelanggan. Akibat jika pembuatan produk berhenti dikarenakan mesin bordir rusak maka harus di servis terlebih dahulu, serta pembuatan produk pun menjadi terhambat. Karena dalam proses mesin bordir ini akan menghasilkan produk dan kualitas yang bagus dan mutu yang terjamin. Dalam kualitas produk UMKM Bantal sangat mengandalkan mesin bordir. Bordir ialah metode membordir pada bahan dengan memakai alat. Sistem pengerjaan sulam saat ini terdiri dari membuat dua ialah, cara jahit manual (mesin jahit) dan cara jahit otomatis (mesin komputer). Kegunaan mesin jahit bisa membuat pola, motif boneka atau tulisan sesuai dengan keinginan pelanggan. Dengan menggunakan kain dan benang jahit untuk menghasilkan suatu produk yang bagus dan mutu terjamin. Peralnya, produksi bantal sangat membutuhkan mesin bordir . Jika menggunakan mesin bordir sangat berpengaruh pada kualitas bantal tersebut

Kualitas Layanan adalah suatu hal pokok utama yang dilakukan oleh karyawan untuk mengukur suatu kepuasan pelanggan. Dalam hal ini UMKM Bantal mampu mempersiapkan produk baik untuk menghasilkan barang dan jasa sesuai diinginkan demi kebutuhan pembeli. Kualitas produk serta pelayanan sangat berakibat bagi kebahagiaan pembeli. Hal ini biasanya terjadi

pada pelanggan yang melihat kualitas pelayanan dari toko sebelumnya ke toko lainnya. Itu pasti di nilai oleh pelanggan tentang kualitas pelayanan tersebut. Jika kualitas layanannya cepat dan tepat pasti pelanggan akan kembali membeli produk. Karyawan pun juga memberi layanan kepada pelanggan dan memberitahukan produk bantal tentang kegunaan produk tersebut. Kualitas layanan juga bisa memperat hubungan antara karyawan dan pelanggan. Agar pelanggan belanja menggunakan uangnya tersebut bisa merasa senang dan puas karena seimbang dengan kualitas produk dan mutu yang terjamin. Kualitas pelayanan sangat berdampak penting pada suatu usaha tersebut. Karyawan juga harus memiliki sifat yang sabar, ramah , sopan santun kepada pelanggan. Akibat dari kualitas layanan jika ada orang yang memesan produk dengan jumlah yang banyak tetapi tenaga karyawan pembuatan produk maka pemilik toko konfirmasi kepada pelanggan jika ada telat pengiriman produk. Hasilnya pelanggan akan merasa tidak puas dari pelayanan tersebut dikarenakan kurang perhatian kepada pelanggan.

Harga adalah suatu jumlah nominal pada produk yang sudah di tetapkan dan harga tersebut akan diperlihatkan kepada pelanggan. Harga tersebut bisa saja bersaing dengan toko bantal lainnya. Pastinya di toko bantal lain mempunyai harga bahwa lebih tinggi harganya dan kualitas produk bahwa bagus sekali. Akibat persaingan harga yang sangat ketat membuat para pelanggan memilih dengan harga murah. Untuk menghindari kerugian yang banyak . Sehingga para UMKM bantal bisa menurunkan harga dengan cara barang tersebut dengan diskon atau bisa juga membeli produk bantal dengan paket hemat. Namun jika UMKM produk bantal ini kuat dalam persaingan

harga yang sangat ketat maka usaha ini berlangsung lama. Jika pelanggan ingin harga murah bisa gabung menjadi reseller dan akan mendapatkan produk bantal dengan kualitas produk dan harga apapun diinginkan. Karena selama memilih suatu produk harus dilihat dari kualitas produk dan harga sangat menetapkan suatu memesan produk pada pelanggan tersebut. Semakin lama seorang pelanggan bertahan pada suatu UMKM dikarenakan produk bantal tersebut memiliki kualitas yang bagus dan mutu terjamin tersebut dari harga.

Penjualan Bantal Moker sangat dipengaruhi oleh layanan yang ditawarkan. Produk yang dibeli bisa digunakan untuk hadiah bagi orang yang melahirkan dan ada bantal kotak dan diberi kata kata atau nama untuk ucapan wisuda bagi yang lulus sekolah atau kuliah. Produk tersebut akan disukai oleh kalangan remaja. Bantal kotak pun bisa dibeli dengan harga yang bisa tercapai oleh semua golongan.

Toko Bantal Moker pasti memiliki suatu masalah dengan harga, dimana harga tersebut ditentukan oleh pemilik toko. Harga juga di lihat dari bahan barang, gaji atau upah karyawan dan lain-lain. Harga juga ada yang mahal dan murah tetapi harus di lihat dari kualitas produk, mutunya terjamin, bahan yang dipakai pembuatan produk. Jika ingin membeli produk dengan harga yang murah . Bisa di dapatkan dengan harga murah yaitu membeli yang terdapatkan diskon. Atau bisa juga membeli produk bantal di shoope untuk mendapatkan gratis ongkir. Diantaranya kualitas pelayanan dan pembelian, maka dari itu mulai kerangka bahwa setelah di periksa maka dari itu penyusun hendak mengerjakan pencarian dengan judul “Pengaruh kualitas produk,

kualitas layanan, harga, dan tempat terhadap keputusan pembelian pada toko bantal moker”.

Sejauh ini belum pernah dilakukan penelitian pengaruh kualitas produk , kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian pada Toko Bantal Moker di mana hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan dalam meningkatkan pendapatan di UMKM Toko Bantal Moker.

Dari uraian tersebut di atas, penulis terdorong melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Bantal Moker.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun Rumusan Masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen pada Toko Bantal Moker ?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh pada keputusan pembelian konsumen pada Toko Bantal Moker ?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen pada Toko Bantal Moker ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan Penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen pada Toko Bantal Moker.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Toko Bantal Moker.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap keputusan pembelian konsumen pada Toko Bantal Moker.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan harga terhadap keputusan pembelian pada Toko Bantal Moker.

2. Manfaat praktis

Dengan adanya penulisan laporan akhir ini, diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi pihak yang berkepentingan, yaitu :

a. Bagi Penulis

Untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai pengaruh kualitas produk , kualitas layanan, dan harga terhadap keputusan pembelian pada Toko Bantal Moker.

b. Bagi Konsumen

Menjadi acuan sebelum membeli dan memakai produk pada Toko Bantal Moker.

c. Bagi Universitas

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam penelitian – penelitian selanjutnya.

