

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

*TukolSport* merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang olahraga. Perkembangan usaha atau bisnis olahraga saat ini semakin meningkat pesat, ditandai dengan meningkatnya kebutuhan generasi milenial saat ini pada bidang olahraga misalnya kebutuhan sepatu dan baju olahraga lainnya. Sehingga pihak perusahaan perlu menyediakan kelengkapan berbagai produk, baik produk sepatu maupun baju olahraga yang berbagai macam, warna, model serta memiliki kualitas yang bagus dan harga mudah dijangkau oleh konsumen.

Produk yang beragam dapat mengakibatkan persaingan usaha semakin ketat dalam mempromosikan produknya. Persaingan produk tidak hanya dilihat dari unsur merek dan kualitas produk yang menjadi titik pusat perhatian, melainkan juga perusahaan wajib membangun harga produk yang mudah dijangkau oleh konsumen dan kelengkapan berbagai produk serta yang paling penting ialah kualitas pelayanan pada konsumen. Hal tersebut dapat memberikan dampak positif bagi konsumen untuk memilih produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Kebutuhan konsumen di antara salah satunya adalah kebutuhan berolahraga. Meningkatkan kesadaran berolahraga pada setiap individu masing-masing ditandai dengan berkembang pesatnya pusat bisnis seperti lapangan futsal, lapangan sepak bola, jogging, lapangan voli, lapangan basket dan lainnya sebagainya, (Supriyadi *et al.*, 2017).

Banyak berkembangnya unit bisnis, konsumen dalam melakukan pembelian akan semakin beragam. Maka pentingnya untuk memahami perilaku konsumen menjadi perhatian

bagi setiap usaha atau bisnis. Menurut Jesika Inka Emor *et al*, (2019) menjelaskan bahwa keputusan pembelian merupakan suatu keinginan yang dimiliki oleh setiap konsumen dalam melakukan pembelian. Konsumen akan menentukan produk untuk membeli berdasarkan persepsi mereka terhadap produk tersebut berkaitan dengan kemampuan produk tersebut dalam memenuhi kebutuhannya. Bila kebutuhan konsumen terpenuhi sesuai dengan harapannya maka perusahaan akan lebih cepat bergerak dalam meningkatkan usahanya. Sehingga perusahaan ketika melaksanakan kegiatan proses pemasaran produk maka perlu memperhatikan perilaku konsumen dan faktor – faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian dalam proses pemasaran produk tersebut. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi seseorang dalam memutuskan untuk melakukan pembelian diantaranya, Kualitas Pelayanan, Perlengkapan Produk dan Harga.

Kualitas pelayanan sangat penting bagi usaha atau bisnis untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi setiap konsumen dalam melakukan pembelian. Menurut Lipoyadi, (2013) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik suatu produk atau jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan. Pada dasarnya setiap konsumen yang menggunakan layanan cenderung ingin mengharapkan adanya suatu pelayanan yang baik dalam arti berkualitas tinggi. Didukung oleh Lupiyadi, (2013) yaitu kualitas pelayanan merupakan seberapa besar perbedaan antara kenyataan dan harapan pembeli atas pelayanan yang mereka peroleh atau terima. Kualitas pelayanan dapat diartikan seberapa besar pelayanan yang diberikan konsumen untuk memenuhi harapannya. Artinya bahwa layanan atau jasa yang diperoleh atau dirasakan oleh konsumen sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mega Lutfiana, (2021)

menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Penelitian ini sejalan yang dilakukan oleh Agus Siyanto dan Desty Albiaty, (2016) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Selain Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk menjadi salah satu faktor dalam melakukan pembelian. Menurut Kotler dalam Tri Widodo, (2016) menjelaskan bahwa kelengkapan produk yaitu segala sesuatu yang dapat di promosikan ke suatu pasar atau konsumen dalam rangka untuk memuaskan kebutuhan atau keinginannya. Artinya bahwa ketika konsumen merasa terpenuhi produk yang diinginkan maka akan merasa senang sehingga melakukan pembelian kembali di toko tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Asrizal Efendy. N& Muhammad Taufik Lesmana, (2018) menyatakan bahwa Kelengkapan Produk memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini didukung oleh peneliti Agus Sriyono dan Desty Albiaty, (2016) mengungkapkan bahwa Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif. Artinya kelengkapan produk yang ditawarkan pada konsumen maka akan semakin tinggi tingkat pembelian, sebaliknya semakin rendah kelengkapan produk yang diwarkan maka akan semakin rendah pulah tingkat pembelian ulang konsumen.

Selain kelengkapan produk, harga juga dapat diartikan sebagai faktor penting karenasebagai pembeada antara seorang penjual yang dapat membedakan penawarannya dari para pesaing, (Santri Z.& Rusda Irawati, 2016). Menentukan harga pada suatu produk yang dilakukan oleh perusahaan sangatlah berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Menurut Swasta, (2014) terkait harga yaitu salah satu faktor yang dapat dikendalikan oleh manajemen penjual atau pemasaran. Penentuan harga salah satu cara strategi bagi perusahaan dalam

menentukan harga suatu produk kepada konsumen yaitu dengan cara memberikan harga lebih murah dibandingkan pesaing lainnya. Produk yang berkualitas dengan harga yang mudah dijangkau oleh konsumen dapat mendatangkan peminat yang banyak. Sebaliknya pula harga yang ditawarkan oleh konsumen tidak sesuai dengan produk yang dijual maka konsumen akan berfikir dua kali untuk membeli kembali.

Banyak usaha atau bisnis yang bergeluti di bidang olahraga salah satunya Tukol *Sport* dan sejenisnya yang beradadi Kabupaten Ponorogo diantaranya misalnya Lantasa Gontor, Trisna Makmur, Telaga Intan, dan Surya Mas yang semakin beragam sehingga membuat persaingan bisnis semakin ketat, karena disebabkan banyaknya ragam pilihan produk yang tersedia dengan berbagai variasi model, warna, dan harga yang sesuai dengan kualitas produk yang tersedia. Salah satu bisnis Tukol Sport yang mampu bertahan dan bersaing di pasar hingga saat ini yaitu *Tukol Sport*.

Objek penelitian ini yaitu konsumen yang berbelanja di toko Tukol Sport. *Tukol Sport* Ponorogo yaitu salah satu toko yang sudah cukup lama bergeluti dibidang perlengkapan olahraga misalnya sepatu dan baju olahraga yang beralamat di Jl. Trunojoyo No. 139, Krajan, Tambakbayan, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur. Alasan peneliti memilih objek penelitian ini karena banyak anak muda milenial yang mengunjungi toko *Tukol Sport* Ponorogo untuk membeli perlengkapan olahraga. Dari hasil analisis di lapangan bahwa toko *Tukol Sport* tidak begitu berada ditempat yang strategi dan tempatnya cukup kecil tetapi banyak pengunjungnya dalam melakukan pembelian. Dengan banyak pengunjung diduga karena adanya kualitas pelayanan yang bagus serta memiliki kelengkapan produk yang lengkap, ketimbangan di toko lain. Maka berdasarkan latar belakang diatas,

peneliti menarik mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Kelengkapan Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Perlengkapan Olahraga”**

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis menguraikan rumusan masalah dibawah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan pembelian perlengkapan olahraga di *TukolSport* Ponorogo?
2. Apakah Kelengkapan produk berpengaruh terhadap Keputusan pembelian perlengkapan olahraga di *TukolSport* Ponorogo?
3. Apakah Harga berpengaruh terhadap Keputusan pembelian perlengkapan olahraga di *TukolSport* Ponorogo?
4. Apakah Kualitas pelayanan, Kelengkapan produk, dan Harga berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan pembelian perlengkapan olahraga di *TukolSport* Ponorogo?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan pada penelitian ini dapat dijelaskan tujuan antara lain sebagai berikut:

### **1. Tujuan Penelitian**

- 1) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Keputusan pembelian perlengkapan olahraga di *Tukol Sport* Ponorogo.
- 2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kelengkapan produk terhadap Keputusan pembelian perlengkapan olahraga di *TukolSport* Ponorogo.
- 3) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Harga terhadap Keputusan pembelian perlengkapan olahraga di *Tukol Sport* Ponorogo.

- 4) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh secara simultan Kualitas pelayanan, Kelengkapan produk dan harga terhadap Keputusan pembelian perlengkapan olahraga di *Tukol Sport* Ponorogo.

## 2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada penelitian diatas dapat dijelaskan manfaat antara lain sebagai berikut:

- 1) Bagi Peneliti

Bagi peneliti agar dapat memberikan manfaat untuk menambah ilmu pengetahuan, keterampilan terkait pengaruh Kualitas pelayanan, Kelengkapan Produk, dan Harga serta faktor yang mempengaruhi Keputusan konsumen dalam melakukan pembelian.

- 2) Bagi Organisasi

Bagi organisasi atau perusahaan dapat menambah bahan referensi untuk setiap para mahasiswa dalam mengerjakan tugas akhir atau skripsi.

- 3) Bagi Pembaca

Bagi para pembaca dapat meningkatkan pengetahuan terkait variabel Kualitas pelayanan, Kelengkapan Produk, dan Harga. Dengan mahasiswa membaca akan mudah menyusun tugas yang mereka miliki.

- 4) Bagi Penulis Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya dapat digunakan sebagai rujukan atau acuan serta informasi bagi mahasiswa jurusan Manajemen.