

BAB I

PENDAULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) merupakan lembaga yang didirikan dengan maksud mensejahterakan masyarakat melalui pengembangan usaha ekonomi produktif dan sektor lainnya (Sri & Dewi, 2014). Tujuan didirikannya Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) untuk meningkatkan perekonomian desa, usaha desa, mengembangkan rencana kerja, membuka lapangan kerja dan meningkatkan pendapatan masyarakat. Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) semakin berkembang seiring berjalannya waktu dengan berbagai inovasi baru yang sudah di terapkan untuk menarik minat masyarakat seperti penyediaan unit payment point online bank (PPOB) dan supplier sembako. Payment point online bank ini meliputi layanan pembayaran online seperti pembayaran tagihan listrik, Pembayaran pajak, Pemesanan tiket dan masih banyak lagi.

Keputusan pembelian ulang merupakan salah satu bagian dari perilaku konsumen yang merujuk pada perilaku pembelian ulang konsumen pada barang atau jasa untuk konsumsi pribadi. Setiap hari konsumen dihadapkan pada berbagai pilihan barang atau jasa, dan mengharuskan konsumen untuk memutuskan barang atau jasa apa yang akan mereka beli atau konsumsi. Menurut (Philip T. Kotler, 2009) keputusan pembelian ulang dapat diidentifikasi sebagai kecenderungan seseorang untuk membeli ulang, mencari, dan menginginkan kembali produk yang telah dikonsumsi. Masyarakat akan melakukan pembelian ulang jika produk yang ditawarkan memiliki beberapa keunggulan seperti keberagaman produk yang disediakan, Kualitas pelayanan dan

pengalaman berbelanja juga menjadi pertimbangan konsumen untuk memutuskan berkunjung kembali ke penyedia jasa atau layanan. Hal ini akan memberikan manfaat kepada perusahaan seperti meningkatkan angka penjualan dan mendapat keuntungan yang lebih tinggi.

Salah satu faktor yang dapat mengakibatkan pembelian ulang yaitu keragaman produk. Menurut Alma (2016) keragaman produk merupakan kumpulan dari keseluruhan produk yang ditawarkan oleh para penjual kepada para konsumen. Menurut Kotler dan Armstrong (2018), keragaman produk merupakan suatu bentuk dari kumpulan keseluruhan produk yang ditawarkan oleh para pelaku usaha kepada konsumen. Berdasarkan pengertian tersebut, keragaman produk dapat dikatakan penting bagi perusahaan karena dapat meningkatkan minat beli konsumen. Keragaman produk penting bagi konsumen karena dengan adanya produk yang beragam konsumen mendapatkan kepuasan dalam berbelanja sehingga melakukan pembelian ulang. Pengalaman berbelanja didapat ketika membeli produk atau jasa, dari pengalaman tersebut akan menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih produk dan jasa yang diinginkan. Pengalaman harus menimbulkan suatu kesan yang positif, apabila pengalaman dimasa lalu baik, maka akan menimbulkan pengaruh yang baik pula dimasa yang akan datang dan konsumen akan melakukan pembelian ulang. Kualitas pelayanan yang baik dan juga positif bagi konsumen akan menimbulkan kesan yang baik pula bagi konsumen sehingga menimbulkan pengulangan berbelanja.

Selain keragaman produk, faktor lain yang dapat mempengaruhi pembelian ulang yaitu pengalaman atau experience. Pengalaman konsumen

ketika berbelanja dapat menjadi suatu motivasi konsumen untuk melakukan pembelian ulang. Menurut Meyer and Schwager (Pramudita dan Japariato, 2012) Pengalaman berbelanja adalah tanggapan pelanggan secara internal dan subjektif sebagai akibat dari interaksi secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan. Berdasarkan pengertian tersebut, pengalaman berbelanja dapat dikatakan penting bagi perusahaan karena dapat meningkatkan minat beli konsumen. Pengalaman berbelanja dapat dirasakan langsung saat konsumen melakukan proses pembelian.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi pembelian ulang yaitu kualitas pelayanan. Menurut Chandra, (2016) kualitas pelayanan merupakan manfaat dari adanya keinginan pembeli saat melakukan pembelian, saat terjadinya kegiatan dalam menyediakan kualitas yang diperoleh oleh pembeli dan saat kualitas yang juga diperoleh. Kualitas pelayanan menjadi sangat penting karena banyak kompetitor yang berlomba menyediakan produk dan jasa untuk menarik minat beli konsumen dan juga agar konsumen mau untuk melakukan keputusan pembelian ulang.

Penelitian ini mengambil objek di toko BUMDES Krowe. BUMDES Krowe merupakan salah satu badan usaha yang di Kelola oleh pemerintah desa bergerak di bidang pelayanan dan persedian kebutuhan pokok masyarakat. BUMDES Krowe berada di desa krowe kecamatan Lembeyan kabupaten Magetan dan mulai beroperasi tahun 2021.

Berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan, problematika BUMDES yang tidak berjalan diakibatkan oleh beberapa hal yang mempengaruhinya. Pengelolaan BUMDES yang tidak berjalan secara baik dapat mengakibatkan

BUMDES tidak berjalan secara optimal dalam menjalankan usahanya yang kemudian berimbas kepada pendapatan dari BUMDES tersebut yang berkurang. Pengelolaan BUMDES yang tidak optimal juga dapat berdampak terhadap kinerja BUMDES.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Keragaman Produk, Pengalaman Berbelanja , dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Konsumen di Toko BUMDES Krowe”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang berkaitan dengan penelitian yaitu:

1. Apakah Keragaman Produk berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan Pembelian Ulang?
2. Apakah Pengalaman Berbelanja berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan Pembelian Ulang?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan Pembelian Ulang?
4. Apakah Keragaman Produk, Pengalaman Berbelanja, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Ulang?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan diatas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui pengaruh Keragaman Produk secara parsial terhadap Keputusan Pembelian Ulang.
- b. Mengetahui pengaruh Pengalaman Berbelanja secara parsial terhadap Keputusan Pembelian Ulang.
- c. Mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Keputusan Pembelian Ulang.
- d. Mengetahui pengaruh Keragaman Produk, Pengalaman Berbelanja, dan Kualitas Pelayanan secara Simultan terhadap Keputusan Pembelian Ulang.

2. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang akan dilakukan ini diharapkan bisa memberikan manfaat dari berbagai belah pihak.

a. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan dapat membantu instansi untuk mengetahui keragaman Produk, Pengalaman Berbelanja, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Ulang

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan sebagai bentuk pengaplikasian ilmu yang telah dipelajari dan diperoleh selama perkuliahan dengan teori yang berkaitan.

c. Bagi Universitas

Dapat dijadikan bahan pertimbangan, untuk penelitian selanjutnya dan bisa menambah referensi untuk perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

