

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perkembangan zaman yang semakin modern dan juga disertai dengan pertumbuhan ekonomi yang cukup tinggi membuat masyarakat harus tetap memenuhi kebutuhannya, masyarakat akan bersaing untuk mendapatkan kepuasan atas produk atau jasa yang diperjualbelikan oleh produsen. Perkembangan perekonomian di Indonesia ditandai dengan semakin banyak muncul perusahaan baru yang bergerak dalam bidang produk maupun jasa. Industri kecil dan menengah merupakan kelompok industri yang paling bertahan dalam menghadapi krisis perekonomian di Indonesia. Pada masa krisis ekonomi tahun 1998-2001 menunjukkan fakta bahwa UD, UMKM, serta *home industry* secara umum justru lebih mampu bertahan hidup dan tumbuh sekitar 11% per tahun dibanding industri berskala besar yang hanya sekitar 6% per tahun.

Industri kecil dan kerajinan rumah tangga pada hakekatnya masih bertahan dalam struktur perekonomian Indonesia. Kartasapoetra dalam Mertaningrum, (2015) menjelaskan bahwa “Industri merupakan kegiatan ekonomi yang mengolah bahan mentah, bahan baku, barang setengah jadi dan atau barang jadi menjadi barang dengan nilai yang lebih tinggi lagi penggunaannya”. Diberbagai wilayah Indonesia industri kecil menengah mengalami perkembangan yang pesat, salah satunya adalah industri kerajinan kulit.

Banyak muncul kawasan industri kulit di berbagai wilayah Indonesia, antara lain Sidoharjo, Cibaduyut (Bandung), Yogyakarta, Magetan serta wilayah-wilayah lainnya di luar pulau Jawa. Industri kerajinan kulit di kota Magetan telah banyak memproduksi berbagai macam jenis produk antara lain jaket, sepatu, sandal, tas, dompet, ikat pinggang, serta bermacam-macam souvenir yang lain.

Produk yang paling banyak diminati konsumen adalah sepatu. Banyak masyarakat yang lebih memilih sepatu dari kerajinan kulit di Magetan ini dibandingkan dengan sepatu yang memiliki merek lain seperti Adidas, Nike dan sebagainya. Selain itu Kabupaten Magetan memiliki industri pengolahan kulit sendiri bernama LIK (Lingkungan Industri Kulit) yang melatarbelakangi wilayah Magetan menjadi pengrajin Kulit. Sentra kerajinan kulit Magetan berpusat di JL. Sawo, Kelurahan Selosari, Kabupaten Magetan.

Industri kerajinan kulit yang menjual produk-produk dari kulit di jalan Sawo ini sangatlah banyak dan kualitas barang yang dihasilkan tidak kalah dengan produk yang tidak berbahan dasar dari kulit. Hal ini dibuktikan dengan semakin bertambahnya kebutuhan kulit yang dibutuhkan LIK. Kerajinan kulit telah menjadi ikon di Kabupaten Magetan. Data Dinas Perindustrian dan Perdagangan Magetan mencatat jumlah industri kecil menengah (IKM) yang bergerak dibidang kulit mencapai 115 unit usaha.

Industri kerajinan kulit harus menerapkan konsep-konsep pemasaran dan mampu memperhatikan perilaku konsumen serta faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian seperti faktor kualitas pelayanan,

kelengkapan produk dan citra merek. Lewis and Booms dalam Maulana (2015) mengartikan bahwa “Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan nilai tambah dari suatu produk dalam hal memberikan manfaat kepada konsumen, dimana ketika suatu produk barang atau jasa dilengkapi dengan layanan yang baik, maka akan menimbulkan perasaan nyaman dari konsumen yang akan menimbulkan kecenderungan terhadap konsumen untuk menggunakan produk kembali. Thomson. P. S (2012) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara bersama-sama atau simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kelengkapan produk juga merupakan salah satu faktor dalam menentukan keputusan pembelian. Penyediaan kelengkapan produk yang baik tidak hanya akan menarik minat tetapi dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli. Kotler dalam Hafidzi (2013) mengemukakan “Kelengkapan produk adalah tersediannya semua jenis produk yang ditawarkan untuk dimiliki, dipakai atau dikonsumsi oleh konsumen yang dihasilkan oleh suatu produsen”. Raharji dalam Hafidzi (2013) berpendapat bahwa “Konsumen cenderung memilih tempat yang menawarkan produk yang bervariasi dan lengkap”. Hal ini dapat memungkinkan mereka menjadi konsumen yang setia dan pada akan memudahkan perusahaan dalam mencapai sasaran dan tujuan perusahaan.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Setiawan dan Maskan (2017) yang menyatakan bahwa secara parsial kelengkapan produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Toko Semoga Jaya Kediri. Kualitas produk merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Kualitas produk juga merupakan hal penting yang harus diberikan oleh setiap perusahaan jika ingin produk yang ditawarkan dapat bersaing di pasar yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Kualitas merupakan syarat utama suatu produk dapat diterima di pasar. Suatu produk dikatakan berkualitas apabila produk tersebut mampu memenuhi harapan pelanggan.

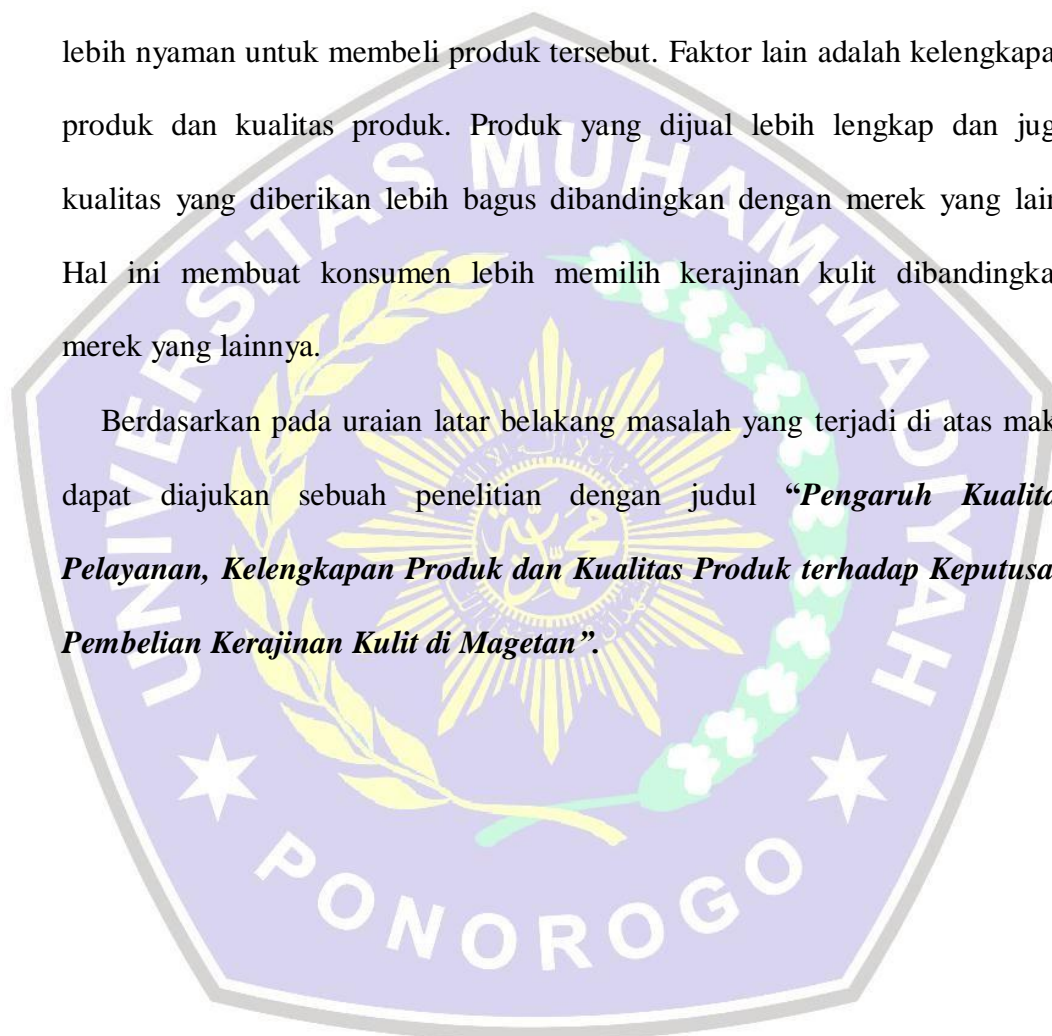
Konsumen selalu ingin mendapatkan produk yang memiliki kualitasnya bagus sesuai dengan harga yang dibayarkan, akan tetapi ada sebagian masyarakat yang memiliki berpendapat bahwa produk yang mahal adalah produk yang berkualitas. Habibah dan Sumiati (2016) menyatakan bahwa “Kualitas produk yang baik dan harga yang terjangkau merupakan pertimbangan sendiri bagi konsumen yang akan membeli produk”. Berbagai upaya dilakukan perusahaan dalam rangka mempertahankan kualitas produk yang mereka miliki. Sutiyono (2011) dalam penelitiannya membuktikan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Masyarakat yang menyukai hasil dari kerajinan kulit di Magetan ini mulai dari kalangan anak-anak, remaja sampai dewasa dan yang paling banyak diminati konsumen contohnya adalah sepatu. Banyak masyarakat yang lebih

memilih sepatu dari kerajinan kulit di Magetan ini dibandingkan dengan sepatu yang memiliki merek lain seperti Adidas, Nike dan sebagainya.

Faktor-faktor yang membuat konsumen memilih produk kerajinan kulit ini, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan. Bisa saja pelayanan yang diberikan lebih sopan dan ramah sehingga konsumen merasa lebih nyaman untuk membeli produk tersebut. Faktor lain adalah kelengkapan produk dan kualitas produk. Produk yang dijual lebih lengkap dan juga kualitas yang diberikan lebih bagus dibandingkan dengan merek yang lain. Hal ini membuat konsumen lebih memilih kerajinan kulit dibandingkan merek yang lainnya.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Kerajinan Kulit di Magetan”***.



## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pada penelitian di atas maka permasalahan yang muncul dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Kerajinan Kulit di Magetan ?
2. Apakah Kelengkapan Produk berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Kerajinan Kulit di Magetan?
3. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Kerajinan Kulit di Magetan?
4. Apakah Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk dan Kualitas Produk berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Kerajinan Kulit di Magetan?

### Batasan Masalah

1. Objek yang menjadi sasaran dalam penelitian ini meliputi:
  - 1) Kualitas Pelayanan
  - 2) Kelengkapan Produk
  - 3) Kualitas Produk
  - 4) Keputusan Pembelian
2. Hanya membahas konsumen yang melakukan pembelian kerajinan kulit di Magetan.

### C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian ini adalah :

- a. Mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Kerajinan Kulit di Magetan
- b. Mengetahui apakah Kelengkapan Produk berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Kerajinan Kulit di Magetan
- c. Mengetahui apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Kerajinan Kulit di Magetan
- d. Mengetahui apakah Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk dan Kualitas produk berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Kerajinan Kulit di Magetan

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan salah satu sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan sekaligus sebagai bukti penerapan dan perbandingan antara teori manajemen dan bukti yang ada dilapangan.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat menambah informasi kepada perusahaan mengenai Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian pada produk dan mengetahui seberapa besar pengaruhnya bagi perusahaan.

