

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia usaha yang semakin pesat ini menyebabkan perusahaan harus menghadapi persaingan yang ketat. Tidak sedikit perusahaan-perusahaan baru yang bermunculan dengan menawarkan berbagai macam produk *assecories handphone* yang sangat bervariasi, dan para produsen yang juga semakin kreatif dan inovatif dalam memasarkan produknya. Perkembangan bisnis *assecories handphone* di Ponorogo yang semakin berkembang pesat ini membuat persaingan semakin meningkat. Dengan adanya persaingan bisnis yang ada sekarang ini, terutama persaingan yang berasal dari sejenis membuat pengusaha semakin dituntut agar bergerak lebih cepat dalam hal menarik konsumen. Persaingan bisnis saat ini terbilang sangat ketat dan terus berubah seiring dengan perubahan teknologi dan budaya, perkembangan dunia usaha serta kebutuhan konsumen.

Dengan semakin banyaknya jenis *assecories handphone* yang ada, perusahaan *assecories handphone* harus mampu bersaing bagaimana menciptakan sebuah inovasi baru yang memberikan kepuasan bagi pengguna *assecories handphone* sendiri baik dari kualitasnya. Dalam pengambilan keputusan tersebut, konsumen akan dipengaruhi oleh berbagai faktor, khususnya faktor kualitas produk, harga dan WOM. Pada dasarnya dengan semakin banyaknya pesaing maka semakin banyak pula pilihan bagi pelanggan untuk dapat memilih produk yang sesuai dengan apa yang menjadi

harapannya. Dengan demikian, setiap perusahaan harus mampu memahami perilaku konsumen pada pasar sasarannya, karena kelangsungan hidup perusahaan tersebut sebagai organisasi yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen sangat tergantung pada perilaku konsumennya.

Persaingan seperti sekarang ini, perusahaan dituntut untuk menawarkan produk yang berkualitas dan mempunyai nilai lebih, sehingga tampak berbeda dengan produk pesaing. Kualitas merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan konsumen sebelum membeli suatu produk. Kualitas dikumpulkan oleh sekumpulan kualitas dan fungsinya, termasuk di dalamnya daya tahan, ketidak tergantungan pada produk lain atau komponen lain, eksklusifitas, kenyamanan, wujud luar (warna, bentuk, kemasan dan sebagainya). (Handoko, 2010:49). Dengan kualitas yang bagus dan terpercaya, maka produk akan senantiasa tertanam di benak konsumen, karena konsumen bersedia membayar sejumlah uang untuk membeli produk berkualitas. Agar bisa berhasil dalam bisnis yang kompetitif, pelaku bisnis harus dapat menawarkan promosi yang tepat, dengan pelayanan yang berstandart oleh karena itu pemahaman terhadap pelaku bisnis terhadap karakteristik target pasar atau konsumen yang akan dilayani merupakan hal yang sangat penting.

Oleh karena itu di Toko Aero. ini harus mampu memanfaatkan peluang bisnis dan berusaha menerapkan strategis pemasaran dan faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian. Pemasaran merupakan salah satu aktor yang sangat penting dalam perusahaan, sehingga dapat dikatakan bahwa pemasaran merupakan jantung dalam kehidupan perusahaan. Kegiatan

pemasaran dapat dilihat sebagai suatu siklus yang bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen akan produk maupun jasa dalam kehidupannya. Tingginya tingkat persaingan baik untuk produk yang serupa maupun produk yang berbeda, menyebabkan konsumen bertindak selektif dalam melakukan keputusan pembelian. Kondisi tersebut menuntut perusahaan untuk dapat mengikuti keinginan dan kebutuhan konsumen yang semakin kompleks. Untuk itu, perusahaan harus memahami perilaku konsumen dalam menentukan pembelian suatu produk agar perusahaan dapat bertahan di pasar dan memenangkan persaingan usaha. Dan juga banyak sekali faktor-faktor yang dapat mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan pembelian, contohnya adalah kualitas produk, harga, lokasi, dll. Sebagai salah satu bentuk usaha, *assecories handphone* harus memiliki keunggulan bersaing agar dapat tetap bertahan atau bahkan memenangkan persaingan dalam bisnis. Sekarang ini konsumen sangat teliti dalam mengambil keputusan pembelian dalam membeli suatu barang ataupun jasa.

Salah satu cara untuk menciptakan keunggulan bersaing adalah dengan menerapkan strategi Kualitas Produk, Harga dan Lokasi yang tepat sehingga dapat mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan. Secara teoritis keputusan pembelian merupakan tindakan atau perilaku seseorang dalam melakukan keputusan untuk memilih suatu produk baik dari sisi jenis maupun kuantitas produk itu sendiri (Kloter dan Armstrong dalam Wardoyo, Intan 2017).

Proses keputusan itu sendiri paling tidak ada lima tahapan meliputi pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, pengevaluasian alternatif, penentuan pembelian dan perilaku yang umumnya merupakan kepuasan atas keputusan yang diambil. Keputusan pembelian salah satu hal yang penting untuk diperhatikan sebab hal tersebut akan menjadi pertimbangan bagaimana strategi pemasar yang hendak dilakukan dalam perusahaan. Suatu keputusan akan melibatkan antara dua atau lebih pilihan alternatif sehingga perusahaan harus mampu memainkan strategi pemasaran yang tepat dan mampu menarik perhatian konsumen untuk membeli barang ke perusahaan. Dalam melakukan keputusan pembelian konsumen secara umum mempertimbangkan adalah melihat atribut produk. Sebuah produk pasti memiliki unsur - unsur yang dapat mempengaruhi konsumen dalam menentukan pilihannya seperti harga dan kualitas produk. Hal ini akan menjadi bahan pertimbangan untuk konsumen sebelum mereka melakukan keputusan pembelian.

Selain memperhatikan atribut produk biasanya konsumen juga mempertimbangkan service quality yang diberikan perusahaan terhadap konsumennya. Sehingga beberapa hal tersebut haruslah diterapkan dalam perusahaan agar konsumennya tertarik untuk melakukan keputusan pembelian.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas peneliti tertarik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen di “Toko Aero.” dengan mengangkat judul : **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi kasus**

“Toko Aero. Jalan Suromenggolo No. 6 Kelurahan Bangunsari Kecamatan Ponorogo Kabupaten Ponorogo”)

B. Rumusan Masalah

Merujuk pada penjabaran yang telah diuraikan pada latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

- 1) Apakah Kualitas Produk berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di toko Aero. Jalan Suromenggolo No. 6 Kelurahan Bangunsari Kecamatan Ponoogo Kabupaten Ponorogo?
- 2) Apakah Harga berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di toko Aero. Jalan Suromenggolo No. 6 Kelurahan Bangunsari Kecamatan Ponoogo Kabupaten Ponorogo?
- 3) Apakah Lokasi berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di toko Aero. Jalan Suromenggolo No. 6 Kelurahan Bangunsari Kecamatan Ponoogo Kabupaten Ponorogo?
- 4) Apakah Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi berpengaruh secara simultan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di toko Aero. Jalan Suromenggolo No. 6 Kelurahan Bangunsari Kecamatan Ponorogo Kabupaten Ponorogo?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan penjelasan masalah serta latar belakang yang telah diuraikan di atas, dan agar dalam penelitian ini tidak meluas sehingga dapat memberikan arah yang jelas maka perlu adanya pembatasan masalah. Dalam penelitian ini hanya akan meneliti tentang pengaruh kualitas produk, harga, dan lokasi terhadap keputusan pembelian (**studi kasus “Toko Aero**

**Jl.Suromenggolo No. 6 Kelurahan Bangunsari Kecamatan Ponorogo
Kabupaten Ponorogo”)**

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan dari peneliti ini dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Toko Aero. Jalan Suromenggolo No. 6 Kelurahan Bangunsari Kecamatan Ponorogo Kabupaten Ponorogo?
- 2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Toko Aero. Jalan Suromenggolo No. 6 Kelurahan Bangunsari Kecamatan Ponorogo Kabupaten Ponorogo?
- 3) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Toko Aero. Jalan Suromenggolo No. 6 Kelurahan Bangunsari Kecamatan Ponorogo Kabupaten Ponorogo?
- 4) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi secara simultan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Toko Aero. Jalan Suromenggolo No. 6 Kelurahan Bangunsari Kecamatan Ponorogo Kabupaten Ponorogo?

2. Manfaat Penelitian

Selain untuk persyaratan kelulusan guna memperoleh gelar Sarjana (S1) Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah ponorogo, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan beberapa manfaat bagi berbagai pihak, antara lain :

1) Bagi Peneliti

Peneliti ini sebagai sarana pembelajaran dalam penulisan dan penelitian karya ilmiah dan diharapkan berguna untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan bagi penulis, khususnya ilmu tentang kualitas produk, harga, dan lokasi terhadap keputusan pembelian.

2) Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberi masukan dan membantu proses perusahaan untuk lebih baik dalam mengambil langkah penentuan strategi perusahaan yang berorientasi pada keputusan pembelian.

3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi penelitian selanjutnya yang khususnya berkaitan dengan kualitas produk, harga, dan lokasi terhadap keputusan pembelian