

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Beragamnya kebutuhan dan keinginan manusia sejalan dengan semakin berkembangnya zaman. Hal tersebut tentu berdampak pada pola aktivitas ekonomi masyarakat baik dibidang produksi, distribusi maupun konsumsi. Buktinya dalam beberapa tahun terakhir hampir diseluruh wilayah Indonesia menunjukkan pertumbuhan dan peningkatan bisnis khususnya pada usaha skala mikrokecil dan menengah. Bagi pelaku usaha keadaan demikian menjadi suatu peluang sekaligus tantangan yang mengharuskan mereka menemukan strategi yang sesuai perubahan kondisi masyarakat.

Salah satu strategi yang perlu disesuaikan dan terus dinamis yaitu bidang pemasaran. Pemasaran menurut www.wikipedia.com merupakan serangkaian aktivitas dalam menciptakan, mengkomunikasikan, menyampaikan dan mempertukarkan produk yang bernilai bagi konsumen. Masing – masing perusahaan mestinya telah melakukan kegiatan pemasaran guna mencapai tujuan diantaranya memperoleh laba maksimal.

Suatu aktivitas yang terencana dilakukan oleh perusahaan dalam bisnis untuk mengkomodir permintaan pasar. Elemen – elemen yang sering digunakan oleh para pemasar dan terbukti efektif memperkenalkan produk, menarik konsumen, mempertahankan pelanggan dan bersaing dengan kompetitor yaitu bauran pemasaran atau yang lebih dikenal dengan sebutan 4P. Bauran pemasaran menurut Kotler dan Amstrong (2012) terdiri atas produk, harga, lokasi dan

promosi. Namun untuk usaha yang bergerak dibidang retail terdapat tambahan elemen sehingga menjadi 7P yaitu orang, bukti fisik dan proses.

Menurut Kotler dan Amstrong (2014) terdapat tiga macam jenis *retail* dalam ilmu ekonomi diantaranya yaitu pengecer toko, pengecer non toko dan organisasi pengecer. Sedangkan toko yang menjual jenis barang tertentu dengan berbagai macam varian dan jumlah persediaan barang dagang disebut toko khusus. Seperti halnya toko perlengkapan olahraga, toko buku, alat tulis maupun toko perlengkapan sekolah. Maraknya pertumbuhan toko dimana – mana tak terkecuali di Kabupaten Ponorogo dikarenakan masih tingginya anggapan masyarakat bahwa belanja ditoko dalam pemenuhan kebutuhan sehari – hari itu lebih praktis. Biasanya mereka lebih mengutamakan kebutuhan pokok sebelum kebutuhan pendukung yang *notabene* berkenaan dengan peran, status serta profesi masing-masing individu.

Tanpa disadari alat tulis menulis dan jasa fotocopy telah menjadi bagian kebutuhan serta telah cukup membantu kaum cendekia maupun pekerja kantoran. Seperti halnya di Kabupaten Ponorogo misalnya toko alat tulis dan jasa fotocopy diprediksi akan terus bertambah selama teknologi online belum dimanfaatkan secara maksimal. Terbukti mesin fotocopy terus berkembangnya baik dari segi desain, kualitas atau kapasitas. Disamping itu sebagai produk yang memenuhi kebutuhan sekaligus kepuasan individu alat tulis kini bermacam – macam baik merek maupun jenisnya. Kondisi demikian yang kemudian mendorong para pengusaha alat tulis dan jasa fotocopy berlomba – lomba memberikan pelayanan terbaik, kelengkapan produk dan harga yang terjangkau bagi konsumen. Sebenarnya masyarakat Ponorogo kalau soal toko alat tulis dan jasa fotocopy maka

jalan Pramuka tempatnya. Selain konsumen dapat dengan mudah menjumpai toko alat tulis dan jasa fotocopy persaingan harga serta kualitas layanan disana cukup sengit. Meskipun begitu sayangnya rata – rata alat tulis yang dijual kurang lengkap dan apabila konsumen ingin membeli dalam partai besar pada waktu itu juga belum tentu tersedia. Makanya kemudian hadir toko khusus alat tulis yang melayani pembelian secara grosir maupun eceran serta melayani jasa fotocopy baik sedikit maupun partai besar contohnya toko alat Tulis dan jasa fotocopy ARIA, Sumber Makmur, Gramedia, Angkasa dan lain sebagainya.

Toko alat tulis dan jasa fotocopy “ARIA” merupakan salah satu toko yang menjual perlengkapan alat tulis kantor atau sekolah serta penyedia jasa percetakan yang terletak di jalan Letjend Suprpto No.61 utara perempatan kampus 1 IAIN Ponorogo. Menurut hasil wawancara pemilik toko alat tulis ARIA Agung Siswoyo (2019) tidak dapat dipungkiri memang kemajuan dunia pendidikan membawa peluang tersendiri bagi toko yang menjual berbagai macam kebutuhan alat tulis sampai perlengkapan sekolah. Tidak hanya buku, pensil, bolpoint, map dan lain sebagainya disana juga terdapat meja belajar, tongkat pramuka, buku saku, buku bacaan sehingga toko ARIA beda dengan toko alat tulis dan jasa percetakan lain yang ada di Ponorogo. Letaknya cukup strategis yaitu dekat dengan sekolah dasar, SMA, Universitas, kantor kelurahan dan beberapa lembaga pemerintah kabupaten. Selain itu posisinya yang menghadap ke jalan raya tentu sangat mudah bagi konsumen untuk menjangkaunya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik toko ARIA Agung Siswoyo (2019) disamping keunggulan yang ada, toko ARIA dihadapkan pada persaingan harga dimana berdasarkan sudut pandang konsumen harga masih menjadi

pertimbangan utama dalam membeli atau menggunakan jasa suatu usaha. Permasalahan kedua yaitu banyaknya pesaing karena lokasi toko ARIA itu sendiri dekat dengan pusat toko alat tulis dan jasa percetakan jalan Pramuka. Bagi Agung Siswoyo (2019) selaku perintis toko alat tulis ARIA selain harus mempertimbangkan letak usaha, penetapan harga, faktor tak kalah penting lagi dalam mempengaruhi keputusan pembelian konsumen yaitu kualitas layanan. Menurut Kotler dan Amstrong (2014) ketika individu membeli suatu barang atau menggunakan layanan jasa selain manfaat produk yang ingin mereka peroleh ternyata pelayanan yang diterima selama proses pembelian memberikan kesan, motivasi dan dorongan tersendiri. Rata – rata bisnis yang ada unsur layanan cenderung menghadirkan karyawan yang memiliki kedisiplinan, *performance* menarik, cekatan, berwawasan dan berkepribadian baik.

Menurut hasil wawancara Agung Siswoyo (2019) pemilik toko alat tulis ARIA pada dasarnya keberhasilan toko terletak pada ketersediaan produk yang dibutuhkan, baik secara kuantitas maupun kualitas. Jika dilihat dari segi kelengkapan barang dagang, toko ARIA cukup lengkap tetapi harga yang ditawarkan oleh toko alat tulis dan jasa percetakan lain lebih terjangkau ditambah penerapan harga spesial bagi mereka yang sudah berlangganan. Kemudian dari segi pelayanan, tidak sedikit ruko – ruko di jalan Pramuka maupun toko alat tulis seperti Gramedia, Angkasa dan Sumber Makmur telah melatih karyawan – karyawannya untuk cekatan, berpenampilan menarik dan memiliki wawasan sesuai tugas serta fungsinya. Perlunya perhatian terhadap factor – factor tersebut dikemungkinan mampu mempengaruhi keputusan pembelian khususnya bagi toko ARIA yang nyatanya omset penjualannya cenderung fluktuatif.

Memilih lokasi belanja merupakan proses interaksi antara strategi pemasaran, karakteristik individu dan situasional dari pembeli. Maka sudah seharusnya pemasar mengenali kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga mendorong konsumen memutuskan membeli atau tidak membeli suatu produk (Kotler dan Amstrong, 2014). Banyak faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian pada konsumen diantaranya lokasi, harga dan kualitas pelayanan. Apapun strategi pemasaran yang digunakan pada akhirnya tujuan utamanya yaitu bagaimana pemasar atau pemilik mampu mengarahkan dan menghasilkan keputusan pembelian konsumen pada toko ARIA. Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Alat Tulis Pada Konsumen Toko “ARIA” Jalan Letjend Suprpto Ronowijayan Kecamatan Siman Kabupaten Ponorogo”**.

B. Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan antara lain :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian Alat Tulis Pada Konsumen Toko “ARIA” Jalan Letjend Suprpto Ronowijayan Kecamatan Siman Kabupaten Ponorogo ?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian Alat Tulis Pada Konsumen Toko “ARIA” Jalan Letjend Suprpto Ronowijayan Kecamatan Siman Kabupaten Ponorogo ?

3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian Alat Tulis Pada Konsumen Toko “ARIA” Jalan Letjend Suprpto Ronowijayan Kecamatan Siman Kabupaten Ponorogo ?
4. Apakah kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian Alat Tulis Pada Konsumen Toko “ARIA” Jalan Letjend Suprpto Ronowijayan Kecamatan Siman Kabupaten Ponorogo dan variabel mana yang paling besar pengaruhnya ?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

a) Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian Alat Tulis pada Konsumen Toko “ARIA” Jalan Letjend Suprpto Ronowijayan Kecamatan Siman Kabupaten Ponorogo.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pembelian Alat Tulis pada Konsumen Toko “ARIA” Jalan Letjend Suprpto Ronowijayan Kecamatan Siman Kabupaten Ponorogo.
3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian Alat Tulis pada Konsumen Toko “ARIA” Jalan Letjend Suprpto Ronowijayan Kecamatan Siman Kabupaten Ponorogo.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap keputusan pembelian Alat Tulis pada Konsumen Toko “ARIA” Jalan Letjend Suprpto Ronowijayan Kecamatan Siman Kabupaten Ponorogo dan mengetahui variabel yang paling besar pengaruhnya.

b) Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan agar dapat menambah pengetahuan dan pengalaman dalam mempraktekan teori-teori yang dimiliki dari pembelajaran yang telah diterima di bangku kuliah.

2. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai penambahan pengembangan ilmu ekonomi manajemen serta pengembangan wawasan guna penyempurnaan penelitian.

3. Bagi Pengelola Toko ARIA

Menjadi bahan masukan bagi pihak pengelola toko Aria khususnya dalam pengambilan kebijakan kedepannya serta strategi dalam meningkatkan keputusan pembelian pada konsumen.

4. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan memberikan inspirasi, literatur, sekaligus bermanfaat untuk pengembangan ilmu manajemen pemasaran di masa datang.