

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Usaha ritel atau eceran (retailing) dapat dipahami sebagai semua kegiatan yang terlibat dalam penjualan barang atau jasa secara langsung kepada konsumen akhir untuk penggunaan pribadi dan bukan penggunaan bisnis. Ritel juga merupakan perangkat dari aktivitas-aktivitas bisnis yang melakukan penambahan nilai terhadap produk-produk dan layanan penjualan kepada para konsumen untuk penggunaan atau konsumsi perorangan maupun keluarga. Pesatnya perkembangan bisnis ritel di Indonesia tersebut memicu terjadi persaingan dalam mendapatkan pelanggan. Kondisi persaingan yang semakin ketat ini pun menuntut setiap perusahaan untuk mampu bertahan hidup.

Oleh sebab karena itu, setiap bisnis ritel modern perlu meningkatkan kekuatan yang ada dalam perusahaannya dengan cara memunculkan perbedaan atau keunikan yang dimiliki perusahaan dibandingkan dengan pesaing untuk dapat menarik minat beli konsumen. Selain itu, setiap *retailer* dituntut untuk selalu melakukan inovasi agar dapat merebut hati konsumennya untuk melakukan pembelian. Situasi pembelian terutama lingkungan fisik seperti warna, suara, cahaya, dan pengaturan ruang perlu diperhatikan *retailer* karena dengan lingkungan fisik yang menarik diharapkan mampu menarik konsumen untuk melakukan pembelian. Menurut Firmansyah (2018:27), Keputusan Pembelian merupakan kegiatan pemecahan masalah yang dilakukan individu dalam pemilihan alternatif perilaku yang sesuai dari dua alternatif perilaku atau lebih dan

dianggap sebagai tindakan yang paling tepat dalam membeli dengan terlebih dahulu melalui tahapan proses pengambilan keputusan.

UD. Star Swalayan merupakan sebuah usaha ritel swalayan yang berlokasi di jalan Platina Raya No. 9, Medan. Semakin meningkatnya usaha swalayan yang ada di Medan dan juga semakin banyaknya berbagai *minimarket* yang beroperasi layaknya Indomaret ataupun Alfamart membuat penjualannya menjadi mengalami penurunan. Berikut ini adalah data penjualannya:

Tabel 1.1
Data Penjualan UD. Star Swalayan Periode 2017 sampai 2021

Tahun	Nominal Penjualan
2017	Rp. 4.572.231.000
2018	Rp. 4.218.019.000
2019	Rp. 3.810.931.000
2020	Rp. 3.421.000.000
2021	Rp. 3.217.291.000

Sumber: UD. Star Swalayan, 2022

Pada Tabel 1.1 di atas, dapat diketahui bahwa penjualan dari tahun 2017 terus menurun sampai dengan tahun 2021 yang dimana hal tersebut dinilai karena Keputusan Pembelian konsumen menjadi terbagi pada beberapa tempat dan tidak perlu melakukan pembelian pada UD. Star Swalayan. Selain itu, penurunan Keputusan Pembelian konsumen juga dinilai karena adanya pengaruh dari Layanan dan Produk yang dimilikinya.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2019:101), Kualitas Pelayanan adalah perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi konsumen yang diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan konsumen. UD. Star Swalayan tidak dapat memberikan

Layanan yang baik kepada para konsumennya seperti tidak tanggap pada pertanyaan konsumen ataupun tidak dapat melayani konsumen dengan ramah atau sopan sehingga membuat konsumen enggan kembali melakukan pembelian pada produk-produk yang ditawarkannya.

Menurut Manap, (2018:126), Produk merupakan titik sentral dari kegiatan pemasaran yang berupa barang dan dapat pula berupa jasa, sedangkan Menurut Dharmawati, (2017:288), Produk adalah apa saja yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian permintaan, pemakaian, atau konsumsi yang dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan dan keinginan yang meliputi benda fisik, jasa, orang, tempat, atau lainnya. UD. Star Swalayan tidak memiliki produk yang lengkap sehingga konsumen selalu mengeluhkan bahwa berbagai kebutuhan maupun keinginannya tidak dapat terpenuhi dan harus mencari kekurangan produk tersebut pada tempat lain. Hal ini tentunya membuat konsumen semakin lama semakin malas dan mulai mencari tempat lain dengan variasi produk yang lebih lengkap.

Berdasarkan uraian latar belakang yang sedang terjadi membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada perusahaan dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA UD. STAR SWALAYAN.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Pada latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka disinyalir penurunan Keputusan Pembelian disebabkan oleh:

1. UD. Star Swalayan tidak dapat memberikan Layanan yang baik kepada para konsumennya seperti tidak tanggap pada pertanyaan konsumen ataupun tidak dapat melayani konsumen dengan ramah atau sopan sehingga membuat konsumen enggan kembali melakukan pembelian pada produk-produk yang ditawarkannya.
2. UD. Star Swalayan tidak memiliki produk yang lengkap sehingga konsumen selalu mengeluhkan bahwa berbagai kebutuhan maupun keinginannya tidak dapat terpenuhi dan harus mencari kekurangan produk tersebut pada tempat lain. Hal ini tentunya membuat konsumen semakin lama semakin malas dan mulai mencari tempat lain dengan variasi produk yang lebih lengkap.

1.3 Batasan Masalah

Oleh karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan dana dan waktu, maka penulis membatasi masalah hanya pada ruang lingkup antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Produk (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y). Objek penelitian ini adalah konsumen UD. Star Swalayan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, dapat dibuat perumusan masalah yaitu:

1. Apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian konsumen pada UD. Star Swalayan?

2. Apakah ada pengaruh Produk terhadap Keputusan Pembelian konsumen pada UD. Star Swalayan?
3. Apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Keputusan Pembelian konsumen pada UD. Star Swalayan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian konsumen pada UD. Star Swalayan.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Produk terhadap Keputusan Pembelian konsumen pada UD. Star Swalayan.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Keputusan Pembelian konsumen pada UD. Star Swalayan.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan antara lain sebagai berikut ini:

1. Bagi UD. Star Swalayan

Sebagai dasar perbaikan keunggulan dalam bersaing pada produk sejenis dan sebagai informasi mengenai bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Keputusan Pembelian konsumen pada UD. Star Swalayan.

2. Bagi Akademisi

Sebagai tambahan referensi kepustakaan yang dapat digunakan mahasiswa khususnya Jurusan Manajemen mengenai variabel Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Keputusan Pembelian konsumen pada UD. Star Swalayan.