

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar belakang**

Pemasaran salah satu kegiatan pokok yang dilakukan oleh perusahaan baik itu barang atau jasa dalam upaya untuk mempertahankan kelangsungan hidup usahanya. Hal tersebut disebabkan karena pemasaran merupakan salah satu kegiatan perusahaan, dimana secara langsung berhubungan dengan konsumen. Maka kegiatan pemasaran dapat diartikan sebagai kegiatan manusia yang berlangsung dalam kaitanya dengan pasar.

Seiring dengan perkembangan zaman yang mengakibatkan ketatnya tingkat persaingan antar perusahaan. Persaingan yang ketat terjadi di berbagai negara tidak hanya terjadi di dalam negeri saja, di tambah para perusahaan besar asing yang masuk ke Indonesia. Dalam era persaingan ini, ada beberapa cara yang harus diperhatikan untuk meningkatkan daya saing suatu perusahaan dengan harga yang terjangkau dan menumbuhkan rasa kepercayaan dimasyarakat di Kabupaten Solok. Produk yang diciptakan oleh perusahaan merupakan salah satu faktor yang menunjang adanya pembelian. Produk merupakan sebuah atribut yang dilihat secara fisik dan memberikan sebuah manfaat serta harapan bagi konsumen. Terdapat beberapa tingkatan produk yang ditawarkan oleh perusahaan dalam pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yaitu produk utama atau inti, produk dasar, produk harapan, dan produk yang ditingkatkan.

Dengan meningkatnya perkembangan konstruksi di Indonesia mengakibatkan kebutuhan akan bahan-bahan bangunan ikut meningkat. Maka dari itu peran usaha material bahan bangunan sangat diperlukan untuk menunjang jalannya pembangunan pada industri konstruksi tersebut. Hal ini memberikan dampak terhadap menjamurnya usaha toko bangunan di Indonesia, termasuk di daerah kecamatan Gunung Talang. Persaingan yang sangat ketat ini menurut para pelaku bisnis bahan bangunan untuk mampu meningkatkan kinerja perusahaannya agar dapat bertahan dan bersaing ketat di pasar. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Toko bangunan UD Hanum merupakan salah satu bisnis usaha bangunan di kecamatan Gunung Talang yang ikut merasakan ketatnya persaingan saat ini.

Faktor pertama yang mempengaruhi keputusan pembelian adalah Kualitas pelayanan, kualitas pelayanan juga merupakan salah satu faktor konsumen untuk menentukan keputusan pembelian. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi menurut Pasuraman et al (1988) Reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible, Dimana pengaruh pelayanan terhadap keputusan pembelian sangat penting karena pada dasarnya pelayanan adalah suatu bentuk penilaian dari konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diberikan perusahaan atau karyawan kepada konsumen. Menurut Arianto (2018) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan menurut Goeth dan Davis (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu

memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen. Semakin baik tingkat pelayanan yang diberikan oleh produsen, maka akan semakin tinggi pula penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut.

Selain kualitas pelayanan, faktor penting yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen adalah produk. Menurut Kotler (2018) Produk ialah segala sesuatu yang bisa ditawarkan di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Produk yang di tawarkan kepada konsumen harus memiliki kualitas yang baik, unik, dan penampilan yang menarik sehingga konsumen menjadi tertarik untuk membeli produk tersebut. Produk yang memiliki kualitas yang baik dapat mendorong perusahaan untuk mempertahankan usahanya dan mampu bersaing dengan pesaing lainnya. Menurut Firmansyah A (2019) produk adalah sesuatu untuk dipakai, diperhatikan, dikonsumsi atau dimiliki dengan tujuan untuk memuaskan kebutuhan maupun keinginan konsumen. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2017) bahwa produk merupakan suatu kemampuan produk dalam melakukan fungsi-fungsinya, kemampuan itu meliputi daya tahan, kehandalan, ketelitian, yang diperoleh produk dengan secara keseluruhan.

Produk yang memiliki kualitas baik tentunya produk yang dicari oleh konsumen, karena terpenuhinya kepuasan apabila menggunakan produk tersebut merupakan hal yang sangat diinginkan oleh konsumen, bahkan konsumen tidak ragu mengeluarkan biaya yang lebih besar agar dapat memenuhi kepuasannya.

Selain kualitas pelayanan dan produk, harga juga merupakan faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian. Harga merupakan faktor penting dalam kegiatan pemasaran. Penentuan harga pada suatu produk yang dilakukan oleh perusahaan sangat

berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen dikarenakan dengan tingkat harga yang telah ditetapkan oleh perusahaan dapat menjadi tolak ukur akan permintaan suatu produk. Menurut Nasution (2020) harga adalah jumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya. Sedangkan menurut Sunyoto (2019) harga adalah sejumlah uang yang dibebankan pada suatu produk tertentu.

Apabila harga suatu produk lebih tinggi dari harga rata-rata produk lain maka perbedaan ini dapat mempengaruhi jumlah permintaan, sementara harga yang lebih rendah dari rata-rata dapat berdampak baik karena kecenderungan konsumen pada harga yang lebih murah dengan kualitas yang sama.

Menurut Kotler & Amstrong (2018) keputusan pembelian konsumen merupakan keputusan untuk membeli merek yang paling disukai, tetapi dua faktor dapat muncul antara niat membeli dan keputusan pembeli. Sedangkan menurut Firmansyah (2019) keputusan pembelian merupakan kegiatan pemecahan masalah yang dilakukan individu dalam pemilihan alternatif perilaku atau lebih dianggap sebagai tindakan paling tepat dalam membeli dengan terlebih dahulu tahapan proses pengambilan keputusan. Menurut Tanady & Fuad (2020) keputusan pembelian konsumen dipengaruhi oleh bagaimana suatu proses pengambilan keputusan pembelian itu dilakukan.

Beberapa Peneliti melakukan penelitian yang dilakukan oleh (Timpaulu, Tampi, dan Mukuan, 2023) pengaruh kualitas pelayanan dan gaya hidup terhadap keputusan pembelian di glori-A house Kawangan, yang mana hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Bertentangan dengan studi yang dilakukan oleh Heri dian kurniawan,

(2018) yang meneliti tentang pengaruh harga, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pembelian, menemukan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Meilina Boediono. (2018) meneliti tentang pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Hasil dari penelitian tersebut bahwa kualitas produk terhadap keputusan pembelian menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nadya dan Wahyu Ningsih, (2020) pengaruh kualitas produk, harga dan citra merek terhadap keputusan pembelian fashion 3second di Marketplace, menyatakan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Heri Dian Kurniawan, (2018) tentang pengaruh harga menyatakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Listigfaroh, 2019) menyatakan bahwa harga tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Dengan ditemukannya research gap antara peneliti, maka diperlukan penelitian lebih lanjut tentang pengaruh harga terhadap keputusan pembelian.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada variabel dan objek yang digunakan. Adapun variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, produk, dan harga. Sedangkan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Keputusan Pembelian. Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini pada usaha dagang hanum.

Berikut data penjualan pada toko bahan bangunan usaha dagang hanum nagaria aia batumbuak kecamatan gunung talang Kabupaten Solok pada tahun 2022 sebagai berikut:

**Tabel 1.1**

**Data Penjualan Toko Bahan Bangunan Usaha Dagang Hanum Pada Tahun 2022**

No	Bulan	Penjualan (Rp)
1	Januari	126.034.000
2	Februari	138.165.000
3	Maret	158.367.000
4	April	145.000.000
5	Mai	135.675.000
6	Juni	128.253.000
7	Juli	126.000.000
8	Agustus	156.768.000
9	September	186.000.000
10	Oktober	120.879.000
11	November	132.867.000
12	Desember	123.000.000
<b>Total</b>		<b>Rp 1.167.008.000</b>

Sumber: Toko Bangunan Usaha Dagang Hanum

Dilihat dari tabel 1.1 terlihat total pembelian konsumen pada tahun 2022 sebesar Rp 1.167.008.000. Rata-rata pembelian konsumen dalam sebulan Rp 139.750.667. Pembelian terbesar terdapat pada bulan september sebesar Rp 186.000.000 dan pembelian terendah oktober sebesar Rp 120.867.000. Menurut meneger toko UD Hanum pada 1 tahun terakhir diatas Rp. 150.000.000 terdapat pada bulan maret sebesar Rp. 158.367.000 selanjutnya bulan agustus sebesar Rp. 156.768.000, dan pada bulan september sebesar Rp. 186.000.000, maka dari itu manager toko UD Hanum belum merasa puas dengan terget penjualannya dikarenakan pertumbuhan pembelian bahan bangunan pada toko bangunan usaha dagang hanum pada tahun 2022 yang berfluktuatif atau naik turunnya penjual.

Selain itu penulis juga melakukan penelian awal terhadap konsumen toko UD Hanum Nagari aia batumbuak kecamatan gunung talang kabupaten solok. Berikut data penelitian awal pada toko UD Hanum :

**Tabel 1.2**

**Data Penelitian Awal Keputusan Pembelian Pelanggan Toko UD Hanum**

No	Pernyataan Kualitas Pelayanan X1	Responden	Ya	Tidak
1	<b>Tangible</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pegawai UD Hanum berpenampilan rapi</li> <li>• Penyusunan barang UD Hanum terlihat rapi</li> </ul>	30	16	14
2	<b>Reliability</b> Pegawai UD Hanum jarang membuat kesalahan dalam mengantar barang	30	30	0
3	<b>Responsiveness</b> Pegawai UD Hanum memberikan respon yang cepat terhadap pelanggan.	30	30	0
4	<b>Empaty</b> Toko UD Hanum memahami persoalan yang dihadapi konsumen.	30	30	0
5	<b>Asuransi</b> Merasa aman dalam bertransaksi pada UD Hanum	30	30	0
<b>Pernyataan Produk X2</b>				
1	<b>Ciri-ciri produk</b> Produk di toko UD Hanum sangat bagus.	30	28	2
2	<b>Sesuai Dengan Spesifikasi</b> Produk di toko UD Hanum sesuai dengan standart dan kualitas yang ditawarkan.	30	30	0
3	<b>Ketahanan Produk</b> Produk di toko UD Hanum memiliki daya tahan yang cukup lama.	30	29	1
4	<b>Kehandalan / Durability</b> Produk di toko UD Hanum tidak mengalami kecacatan atau gagal.	30	25	5
<b>Pernyataan Harga X3</b>				
1	<b>Keterjangkauan Harga</b> Harga produk di toko UD Hanum terjangkau	30	18	12
2	<b>Kesesuaian Harga Dengan Kualitas</b> Harga dan kualitas produk di toko UD Hanum sesuai	30	25	5

<b>3</b>	<b>Daya Saing Harga</b> Harga produk di toko UD Hanum bersaing dengan toko lainnya	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Potongan Harga</b> Harga produk di toko UD Hanum dapat potongan harga pada hari tertentu	<b>30</b>	<b>12</b>	<b>18</b>
<b>Pernyataan Keputusan Pembelian Y</b>				
<b>1</b>	<b>Pemilihan Produk</b> Saya memilih UD Hanum yang menggunakan produk yang berkualitas	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Pemilihan Merek</b> Saya memilih UD Hanum karena memiliki merek yang bermutu	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>0</b>
<b>3</b>	<b>Pemilihan Waktu</b> Saya memilih UD Hanum yang buka hingga sampai jam 10 malam	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>0</b>
<b>4</b>	<b>Metode Pembayaran</b> UD Hanum menyediakan berbagai metode pembayaran seperti kredit atau debit untuk melakukan pembayaran	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>0</b>

Sumber: Penelitian Awal Toko UD Hanum 2023

Berdasarkan pada tabel 1.2 di atas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dengan pernyataan “ Pegawai UD Hanum berpenampilan rapi dan penyusunan barang UD Hanum terlihat rapi” dari 30 responden 16 orang menjawab setuju sedangkan 14 responden menjawab tidak, sedangkan dari produk dengan pernyataan “ produk di Toko UD Hanum tidak mengalami kecacatan atau gagal” terdapat 25 responden menjawab setuju dan 5 responden lainnya menjawab tidak setuju, dapat dilihat dari harga dengan pernyataan bahwa “ harga produk di Toko UD Hanum dapat potongan harga pada hari tertentu” dengan 12 responden menjawab setuju dan 18 responden lainnya menjawab tidak setuju, selanjutnya dapat dilihat dari keputusan pembelian dengan pernyataan “Saya memilih UD Hanum yang menggunakan produk yang berkualitas” terdapat 25 responden menjawab setuju sedangkan 5 responden menjawab tidak setuju.

Fenomena yang terjadi di toko bangunan UD Hanum menurut survey peneliti adalah terkait masalah tingginya intensitas persaingan, banyak usaha bahan bangunan yang bermunculan dilokasi yang tidak jauh dari toko bangunan UD Hanum yang berada kurang dari 500 km yaitu toko Rizqi bangunan dan toko Telago bangunan yang menjual barang yang sama dengan harga, kualitas produk dan kualitas layanan yang berbeda-beda.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh kualitas layanan, produk, dan harga terhadap keputusan pembelian bahan bangunan ( studi kasus toko bangunan UD Hanum Nagari Aie Batumbuak Kecamatan Gunung Talang Kabupaten Solok ) ”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian bahan bangunan di toko bangunan UD Hanum?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian bahan bangunan di toko bangunan UD Hanum?
3. Apakah harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian bahan bangunan di toko UD Hanum?
4. Apakah Kualitas layanan, kualitas produk, dan harga secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian bahan bangunan di toko UD hanum?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian bahan bangunan di toko UD Hanum.
2. Untuk mengetahui kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian bahan bangunan di toko UD Hanum,
3. Untuk mengetahui harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian bahan bangunan di toko UD Hanum.
4. Untuk mengetahui kualitas layanan, kualitas produk, dan harga secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian bahan bangunan di UD Hanum.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bermamfaat buat berbagai pihak diantara lainnya :

1. Bagi perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat diangkat sebagai pertimbangan bagi perusahaan untuk lebih memperhatikan kualitas produk, harga dan tempat agar meningkatkan keputusan pembelian konsumen.

2. Bagi akademis

Untuk akademis hasil penelitian ini diharapkan menjadi patokan jika waktu melakukan penelitian yang sama atau sejenis mengenai keputusan pembelian pada sebuah perusahaan dan sebagainya.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti diharapkan hasil dari penelitian ini menjadi patokan untuk menambah ilmu pengetahuan yang bermamfaat dan menambah wawasan untuk kedepanya mengenai pengaruh kualitas produk, harga dan tempat terhadap keputusan konsumen.

### **1.5 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini dilakukan lebih terarah dan topik yang dibahas tidak meluas maka perlu dilakukan pembatasan lingkup penelitian. Adapun batasan lingkungan pada penelitian ini adalah :

1. Variabel yang diteliti adalah variabel kualitas layanan, produk dan harga terhadap keputusan konsumen.
2. Studi kasus pada toko UD Hanum Nagari Aie Batumbuak Kecamatan Gunung Talang Kabupaten Solok.
3. Respondent yang diteliti adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian di toko UD Hanum.