

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Perkembangan industri teknologi informasi saat ini dan banyaknya permintaan serta keinginan pelanggan, badan usaha konter smartphone telah berkembang menjadi industri yang sangat sukses. Hal ini disebabkan oleh kemajuan teknologi, pendidikan, dan pendapatan. Banyak aspek kehidupan yang terkena dampak perkembangan teknologi informasi, khususnya sektor dunia usaha dan perekonomian. Setiap usaha dalam dunia bisnis menghadapi persaingan yang sangat ketat. Bisnis yang bersaing di pasar harus mampu menawarkan produk, layanan, dan harga yang lebih unggul dibandingkan pesaingnya (Faradisa and Sadiqin 2021).

Para pengusaha di bidang teknologi informasi berupaya menawarkan berbagai barang yang mereka jual seiring berkembangnya bisnis. Produk-produk tersebut antara lain smartphone, layanan penjualan voucher pulsa elektrik, dan voucher pulsa fisik. Di sini kita bisa mengamati banyaknya bangunan counter smartphone yang tersebar di Kabupaten Gresik, khususnya di wilayah Kecamatan Menganti. Hal ini tidak dapat dipisahkan dari meningkatnya kebutuhan pelanggan akan konter smartphone berkualitas dan nyaman.

Menjamurnya usaha konter smartphone menunjukkan semakin ketatnya daya saing di sektor Teknologi Informasi. Pengusaha yang

mengoperasikan konter smartphone harus berlomba-lomba menarik perhatian pelanggan dan memicu minat mereka. Ada beberapa strategi untuk menarik perhatian pelanggan, seperti memberi kualitas produk yang baik dan memberikan pelayanan yang baik pada pelanggan. Menawarkan barang dan jasa berkualitas dengan harga yang diinginkan pelanggan adalah salah satu pendekatan untuk melakukan hal ini.

Pemilik counter ponsel harus memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya, yang sebagian besar berkaitan dengan produk/jasa, agar dapat memberikan pelayanan yang prima. Ketika pelanggan menerima pelayanan yang berkualitas, mereka akan merasa nyaman. Banyak pemilik bisnis yang menganggap kualitas layanan tidak penting.

Ketika pelanggan membeli suatu barang sebenarnya pelanggan memiliki alasan-alasan tertentu dalam memilih sebuah produk, misalnya pelanggan merasa puas dengan kualitas produk yang dimiliki oleh teman dan mempunyai keinginan untuk membeli barang atau produk yang sama. Ada pula pelanggan yang membeli barang berdasarkan kebutuhan akan suatu barang dan tidak sedikit pelanggan yang membeli suatu produk secara spontanitas, maksudnya pelanggan tersebut membeli suatu barang tanpa ada rencana untuk membeli sebelumnya atau tanpa adanya pertimbangan-pertimbangan khusus ketika memutuskan untuk membeli.

Seorang pelanggan akan merasa loyal dengan nilai yang diberikan oleh produk, sangat besar kemungkinan loyalitas pelanggan untuk menggunakan produk tersebut akan berlangsung lama. Memuaskan

pelanggan adalah keinginan setiap pengusaha. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup suatu usaha memuaskan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang loyal terhadap produk cenderung akan kembali membeli dan menggunakan produk tersebut pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari.

Dengan begitu counter Bhacool Hp tidak hanya menjual produk yang berkualitas dengan banyaknya orang untuk membeli serta berkeinginan untuk melakukan pembelian ulang kembali dan begitu juga dari segi kualitas pelayanan yang diberikan, penjual harus mampu serta berupaya penuh untuk memberikan kenyamanan serta pelayanan yang mudah, cepat dan pasti bagi para pelanggan yang singgah agar mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, penjual harus mampu serta berupaya untuk memberikan kenyamanan serta pelayanan yang mudah, cepat dan pasti bagi para pelanggan yang singgah agar mereka merasa senang dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan disamping produk yang berkualitas serta pelayanan yang maksimal penentuan harga produk/jasa juga perlu diperhatikan dan disesuaikan dengan tingkat kemampuan serta target pasar yang dituju maka dengan melalui proses tersebut kemungkinan besar pelanggan pasti memiliki minat untuk melakukan pembelian ulang terhadap produk.

Stabilnya jumlah pengunjung yang datang ke counter Bhacool HP, ini membuktikan counter Bhacool Hp masih menjadi salah satu counter ponsel yang tumbuh subur di industri teknologi informasi. Counter Bhacool Hp salah satu counter yang menawarkan ponsel baru dan lama, serta voucher

internet. Pemilik HP Bhacool tetap memperhatikan kualitas ponsel bekas yang dijual. Salah satu counter yang membuat keadaan tetap terjaga adalah Counter Bhacool HP. Sulit untuk mengukur seberapa baik Counter Bhacool HP memberikan layanan yang baik, karena tidak ada metrik yang dapat mengukurnya. Oleh karena itu penulis memilih counter Bhacool Hp sebagai tempat yang menarik untuk diteliti.

Melihat persaingan yang semakin menjamur ini counter Bhacool Hp harus menciptakan harga, produk dan kualitas pelayanan yang baik guna menciptakan loyalitas pelanggan. Karena itu pengetahuan akan harga, produk dan kualitas pelayanan perusahaan sangat diperlukan untuk menyusun langkah strategis dalam meningkatkan eksistensi usaha mereka yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Berikut data pengunjung Bhacool Hp selama bulan Oktober sampai dengan bulan Desember 2022 :

**Tabel 1.1**  
**Pengunjung Bhacool Hp**

No	Bulan	Jumlah Pelanggan
1	Oktober	366
2	November	278
3	Desember	275
Total Pelanggan		919

*Sumber : Data diolah peneliti (2024)*

Berdasarkan tabel di atas dapat terlihat bahwa pengunjung di Counter Bhacool Hp setiap bulannya mengalami penurunan. Hal ini harus di perhatikan oleh perusahaan ketika menganalisis keluhan pelanggan untuk mengetahui penyebab siklus naik turun yang tidak stabil tersebut, dan

perusahaan juga harus dapat memahami keinginan pelanggan serta mempelajari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan adalah dengan mendengar suara pelanggan, dengan ini berarti perusahaan harus melakukan interaksi dengan pelanggan secara langsung dengan maksud untuk memperoleh umpan balik (*feed back*) berupa tanggapan pelanggan tentang sarana dan prasarana yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan untuk mencapai kepuasan yang dirasakan pelanggan. Sehingga selain kualitas pelayanan counter Bhacool Hp juga wajib memperhatikan produk, seperti yang selama ini sudah terapkan yaitu standar kualitas barang/jasa, mulai dari pemilihan barang/jasa yang baik.

Menurut Peter dan Olson (dalam Kurniawati & Tjiptodjojo, 2015) berpendapat bahwa loyalitas pelanggan merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk maupun jasa yang dihasilkan oleh badan usaha tersebut yang membutuhkan waktu yang lama melalui suatu proses pembelian yang terjadi secara berulang-ulang.

Menurut Grewal dan Levi dalam Fandy 4 Tjiptono (2019:290), mendefinisikan harga sebagai pengorbanan keseluruhan yang bersedia dilakukan pelanggan dalam rangka mendapatkan produk atau spesifik. Harga merupakan strategi dalam memasarkan sebuah produk, bila harga terlalu mahal, maka produk yang bersangkutan menjadi tidak terjangkau oleh pasar

sasaran dan pelanggan menjadi rendah. Namun sebaliknya jika harga terlalu murah maka perusahaan akan sulit mendapatkan laba dan pelanggan mengira produk tersebut dibawah kualitas.

Menurut Tjiptono dan Anastasya dalam Rusdiana (2014:216), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Jika pelanggan merasa harapan kurang terpenuhi, artinya pelanggan merasa kecewa, kemungkinan besar pelanggan akan berhenti membeli atau mencari kebutuhan yang diinginkan ditempat lain.

Dalam mendapatkan loyalitas pelanggan maka hal-hal yang dipikirkan oleh pelanggan adalah harga. Harga memiliki peran yang penting dalam loyalitas pelanggan, semakin murah harga suatu produk maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan, tetapi harga yang murah tidak dapat menjamin produk itu bagus kualitasnya, apabila ada produk yang lebih bagus kualitasnya tetapi harganya yang lebih tinggi juga dapat menciptakan loyalitas pelanggan. Loyalitas rendah karena harga yang lebih tinggi tetapi kualitas rendah mengakibatkan kekecewaan pada pelanggan. Pembentukan harga naik terhadap loyalitas pelanggan dapat diminimalkan dengan memberikan harga kompensasi meningkatkan nilai jual dengan kualitas produk yang lebih baik.

Harga merupakan faktor yang sangat penting diperhatikan dalam pemasaran, bukan saja kualitas tetapi harga juga yang paling utama diperhatikan karena masyarakat kebanyakan lebih tertarik dengan harga yang

murah, fenomena ini sangat kental dijumpai di masyarakat bahwa kebanyakan terlihat masyarakat lebih tertarik dengan harga yang murah dari pada memperhatikan kualitasnya. Selain itu, persaingan harga juga menjadi faktor lainnya agar perusahaan ini dapat bersaing. Loyalitas rendah karena harga yang lebih tinggi, akibatnya pelanggan sering mengeluh dan memprotes kenaikan harga yang dikenakan oleh perusahaan. Ketidakpuasan pelanggan terjadi ketika pemilik menaikkan harga tanpa memotong biaya, pemberian diskon, dan diskon khusus. Ketidakpuasan yang disebabkan faktor pemicu loyalitas pelanggan yang rendah. Pembentukan harga naik terhadap loyalitas pelanggan dapat diminimalkan dengan memberikan harga kompensasi meningkatkan nilai jual dan loyalitas pelanggan (Basir et al., 2015).

Kualitas dari produk juga merupakan hal yang sangat penting untuk menciptakan loyalitas pelanggan. Kualitas yang dirasakan oleh pelanggan pada dasarnya adalah persepsi dari pelanggan secara keseluruhan tentang kualitas produk. Kualitas sebagai prediktor yang signifikan dari loyalitas pelanggan, dalam jangka panjang merupakan prediktor yang penting dalam pengembalian ekonomi yang unggul melalui penjualan yang dilakukan secara berulang. Adapun yang sering pelanggan perhatikan tentang kualitas yaitu fitur, kualitas kinerja, garansi, ketahanan dan desain dalam pemilihan produk. Hal ini juga disarankan ketika kualitas yang dirasakan dari produk tertentu naik, maka kepuasan pelanggan yang diharapkan juga akan meningkat dan akhirnya dapat menyebabkan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang sudah merasa puas akan lebih meningkat loyalitasnya (Kassim et al., 2014)

Dalam hal pemasaran perusahaan harus bersikap baik dan ramah terhadap pelanggan agar pelanggan merasa nyaman dan senang sehingga pelanggan akan melakukan pembelian secara berulang. Kualitas pelayanan juga harus dijaga oleh perusahaan. Pelayanan yang disampaikan harus memenuhi harapan, responsive, dan kemampuan para pegawai perusahaan agar tercipta loyalitas pelanggan. Pelanggan memiliki peran penting berkaitan dengan persepsi yang berpengaruh pada kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan telah didefinisikan sebagai tingkat dan arah antara harapan pelayanan dan persepsi pelanggan. Selanjutnya, juga dapat dilihat sebagai seberapa baik pelayanan dari perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan (Saravanakumar, 2014).

Dari latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang harga, kualitas produk dan pelayanan di Counter Bhacool Hp untuk mengetahui **PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA COUNTER “BHACOOOL HP” GRESIK.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan pokok yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Harga berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan pada counter Bhacool Hp Gresik ?

2. Apakah Kualitas Produk berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan pada counter Bhacool Hp Gresik ?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan pada counter Bhacool Hp Gresik ?
4. Apakah Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh stimulan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Counter Bhacool Hp Gresik?

### **1.3 Batasan Masalah**

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan pada counter “Bhacool Hp” Gresik.
2. Fokus pada variabel harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.
3. Karakteristik responden yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari:
  - a. Jenis kelamin, yang terdiri dari laki-laki dan perempuan.
  - b. Usia, yang terdiri dari 15-60 tahun keatas.
  - c. Pembelian produk dari 2 kali.
  - d. Pekerjaan, yang terdiri dari Pegawai Negri, Pegawai Swasta, Wirausaha, Pelajar dan lain-lain.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh :

1. Untuk mengetahui apakah terdapat Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan pada counter Bhacool Hp Gresik
2. Untuk mengetahui apakah terdapat Pengaruh Kualitas Produksi Terhadap Loyalitas Pelanggan pada counter Bhacool Hp Gresik
3. Untuk mengetahui apakah terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada counter Bhacool Hp Gresik
4. Untuk mengetahui apakah terdapat Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Counter Bhacool Hp Gresik

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu manfaat teoritis dan praktis :

##### **1.5.1 Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan, serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.

### **1.5.2 Praktis**

#### **1. Bagi penulis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan penulis tentang harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Counter Bhacool Hp Gresik.

#### **2. Bagi Universitas**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan tentang harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas Pelanggan dalam proses pembelajaran.

#### **3. Bagi penelitian selanjutnya**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai factor-faktor yang mempengaruhi loyalitas Pelanggan, harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan bagi yang ingin melanjutkan penelitian ini.