

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perubahan kondisi perekonomian Indonesia memiliki suatu dampak dimana salah satu dari dampak tersebut adalah suatu yang menyebabkan terjadinya pengaruh perekonomian dilihat dari peningkatan bisnis ritel dan eceran, Gaya hidup menjadi salah satu faktor utama dalam mendukung permintaan konsumen bahkan pelaku bisnis yang karakteristik peritel besar hingga menengah memperhatikan faktor tersebut untuk dijadikan suatu strategi pemasaran untuk menyikapi persaingan dengan para kompetitor dengan senantiasa menyediakan barang yang dibutuhkan konsumen. Kebutuhan tersebut di yakini dapat meningkatkan kepuasan konsumen untuk berbelanja di kegiatan usaha yang dapat di golongan menjadi suatu usaha menengah, yaitu merupakan usaha toko ritel tersebut yang dimaksud.

Perkembangan dunia usaha yang seiring berubah dengan perubahan kebiasaan selera konsumen dipengaruhi dari lingkungan sekitar dan juga kebutuhan konsumen yang terus meningkat. Hal ini dimanfaatkan oleh pengusaha dagang di bidang ritel untuk bersaing dalam menyediakan produk yang bermutu dengan strategi penetapan tarif yang terjangkau, variasi produk hingga kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen untuk memberikan kesan maupun penggambaran kegiatan usaha serta produk yang ditawarkan adalah positif.

Banyaknya produk - produk yang merupakan suatu inovasi dan keterbaharuan produk dari berbagai perusahaan menjadi tantangan dalam menyediakan varian produk yang lengkap, Sehingga konsumen dapat memilih produk yang diinginkan atau menyesuaikan kebutuhannya. Menurut Kotler dan Keller (2015:18) “Variasi produk adalah kumpulan seluruh produk dan barang yang dijual oleh penjual tertentu. Seiring ketersediaan variasi produk yang ditawarkan juga memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen sehingga kepuasan konsumen mengarah pada pembelian hingga pada keputusan pembelian ulang”. Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:59) “kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan mengendalikan tingkat keunggulan ini untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.”

Banyaknya toko ritel di sekitar Pasar Gresik adalah satu alasan sebagai peluang usaha ritel salah satunya tempat yang sangat sering dihampiri konsumen untuk memenuhi kebutuhannya. Hal ini dimanfaatkan oleh sebuah toko ritel yaitu Toko Nirwana Baru Gresik untuk menunjukkan keberadaannya di tengah Pasar Gresik dengan memiliki beberapa cabang yaitu di dalam Pasar Gresik Blok BB 23 CC 24, Jalan Sindujoyo dan Jalan KH. Kholil. Dengan banyaknya cabang mempermudah konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka yang didukung dengan beraneka ragam pilihan produk yang ditawarkan toko tersebut.

Berjalanya usaha ritel di lingkup Pasar Gresik dengan munculnya banyak kompetitor menjadi peluang dan ancaman bagi usaha ritel dimana setiap usaha

ritel dapat mempertahankan para pelanggannya untuk tetap bertransaksi di toko mereka. Ancaman dari kompetitor harus dipertimbangkan oleh pengusaha ritel dengan menyusun strategi pemasaran yang baik dalam segi harga yang ditawarkan, variasi produk yang dijual di toko tersebut dan juga memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk memberikan kesan belanja yang positif sehingga konsumen memiliki pengalaman berbelanja yang positif sehingga menumbuhkan rasa kesetiaan bertransaksi pada toko tersebut dengan tujuan melakukan transaksi pembelian ulang.

Dari beberapa toko ritel yang ada di sekitar wilayah pasar Gresik, peneliti memilih Toko Nirwana Baru Gresik sebagai subjek penelitian setelah dilakukan survei toko nirwana dipandang dalam penentuan harga di toko tersebut yang lebih terjangkau dibandingkan dengan para pesaing di daerah yang sama dan juga memiliki pilihan variasi produk yang dapat dikategorikan cukup hingga dapat dikategorikan utuh dalam bersaing di pasaran, toko ini memiliki keunggulan memiliki beberapa cabang di daerah pasar Gresik yang menjual beragam kebutuhan sehari-hari hingga kebutuhan wanita sehari-hari seperti kosmetik hingga skincare. Selain faktor harga dan variasi produk, keunggulan lain dari Toko Nirwana Baru adalah adanya program keanggotaan (*membership*). Melalui program ini, pelanggan dapat menikmati berbagai keuntungan, seperti diskon khusus, penawaran eksklusif, atau poin yang dapat ditukarkan dengan produk atau diskon di masa mendatang. Program keanggotaan ini memberikan nilai tambah bagi pelanggan

yang setia, menciptakan keterikatan pelanggan, dan mendorong pembelian berulang

Menurut Lemana dan Juardi (2017) Adanya beberapa faktor konsumen berpindah ke toko kompetitor disebabkan oleh tidak lengkapnya produk yang tersedia pada toko tersebut yang disebabkan meningkatnya permintaan konsumen dan produk yang di inginkan konsumen tidak tersedia (*out of stock*) dan strategi penentuan harga yang diterapkan dengan tujuan agar toko berkembang sehingga konsumen loyal akan meningkat.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Alfiani Choirun Nisa (2018) tentang Pengaruh Presespsi Harga, Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pada , dimana terlihat variabel dalam penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini hanya saja produk yang ditawarkan dan lokasi penelitian yang berbeda, sehingga peneliti memiliki ketertarikan untuk penelitian lanjutan dengan mengangkat judul dengan variabel yang sama dengan lokasi yang berbeda.

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas maka penulis mengangkat judul dari penelitian ini yaitu Pengaruh Harga, Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang di Toko Nirwana Baru Gresik.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Harga berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan Pembelian Ulang di Toko Nirwana Baru Gresik?.
2. Apakah Variasi Pilihan Produk berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan Pembelian Ulang di Toko Nirwana Baru Gresik?.
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan Pembelian Ulang di Toko Nirwana Baru Gresik?.
4. Apakah Harga, Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Ulang di Toko Nirwana Baru Gresik?.

1.3. Batasan Masalah

Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang masalah yang ada dalam Toko Nirwana Gresik dan mengingat keterbatasan kemampuan, waktu dan biaya, maka penulis memberikan batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini berfokus pada tujuan utama yaitu untuk mengetahui pengaruh dari harga, variasi pilihan produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan Pembelian Ulang di Toko Nirwana Baru Gresik.
2. Lokasi penelitian ini berlokasi di toko pusat.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yang hendak dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah Harga berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Ulang di Toko Nirwana Baru Gresik.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas, komposisi, dan variasi produk yang ditawarkan yakni kandungannya berpengaruh besar terhadap keputusan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang di Toko Nirwana Baru Gresik.
3. Untuk memastikan apakah Keputusan Pembelian Ulang di Toko Nirwana Baru Gresik Berpengaruh Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.
4. Untuk mengetahui apakah Harga, Variasi Produk, dan Kualitas Pelayanan semuanya berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Ulang di Toko Nirwana Baru Gresik pada saat yang bersamaan.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat teoritis dan praktis sebagai berikut:

1.5.1. Teoritis

1. Wawasan dan pemahaman mengenai dampak Harga, Variasi Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Ulang baik secara teori maupun praktik merupakan kontribusi berharga dari penulis.

2. Bagi Pembaca, untuk menambah informasi dan bahan kajian untuk dilakukan penelitian berikutnya di bidang yang sama.
3. Bagi Universitas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, khususnya menjadi bahan bacaan di perpustakaan Universitas sebagai referensi bagi mahasiswa lain.

1.5.2. Praktis

Bagi perusahaan, Penelitian ini diharapkan berguna bagi kegiatan pemasaran khususnya pada Toko Nirwana Baru Gresik, dengan mengetahui pengaruh harga, variasi produk dan kualitas pelayanan dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk menentukan langkah yang tepat dalam upaya meningkatkan tingkat kepercayaan pelanggan sehingga melakukan keputusan pembelian ulang.