

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia minat berbelanja terus berkembang seiring meningkatnya kebutuhan dan keinginan masyarakat. Pemenuhan kebutuhan sangat penting bagi masyarakat karena mendorong masyarakat untuk melakukan pembelian di pasar tradisional maupun pasar modern. Seiring meningkatnya kebutuhan dan keinginan akan konsumsi masyarakat membuat gaya hidup di Indonesia mengalami perubahan. Dengan semakin pesatnya perkembangan bisnis membuat usaha bisnis ritel yang ada di Indonesia salah satunya di kota Gresik mengalami perkembangan yang sangat pesat untuk memenuhi kebutuhan manusia.

Bisnis ritel merupakan usaha menjual aneka barang atau jasa untuk dikonsumsi langsung atau tidak langsung dan merupakan proses distribusi yang bersentuhan langsung dengan konsumen (Putri dan Augusty 2016:1). Dalam bisnis ritel perusahaan dapat memenuhi kebutuhan pembeli dan memenangkan persaingan bisnis. Perusahaan ritel harus memiliki strategi pemasaran yang tepat agar produk yang ditawarkan mendapatkan perhatian agar kemajuan bisnis ritel memberikan dampak positif terhadap pemulihan perekonomian di Indonesia. Dorongan pemenuhan kebutuhan juga berperan penting untuk berlangsungnya operasional usaha ritel. Pesatnya perkembangan bisnis ritel ini sejalan dengan peningkatan kebutuhan primer dan sekunder yang terus

meningkat sehingga terjadi perubahan mulai dari gaya hidup sampai mempengaruhi proses keputusan pembelian konsumen terhadap suatu produk barang dan jasa.

Dalam perkembangan di era globalisasi ini, terjadi perubahan gaya hidup masyarakat secara signifikan yaitu dari pola hidup yang tradisional ke pola hidup yang lebih modern termasuk dalam keinginan masyarakat dalam berbelanja yang awalnya berbelanja di pasar tradisional berubah menjadi semakin menyukai berbelanja di pasar modern, hal tersebut dapat mendorong banyaknya pasar modern yang bermunculan sesuai dengan kebutuhan konsumen seperti Swalayan, Minimarket, Supermarket, Indomaret, Alfamart dan lainnya. Dalam persaingan bisnis yang semakin ketat, pelaku usaha harus dapat memenangkan persaingan bisnis dengan memberikan kepuasan pelanggan misalnya harga yang murah, produk yang bermutu dan proses pembelian barang yang lebih mudah dan nyaman, baik dalam segi sarana maupun prasarana, proses belanja yang mudah dan cepat hingga mendapatkan pelayanan yang baik.

Toko ritel di kota Gresik sudah cukup banyak, dengan adanya hal ini menjadi kesempatan untuk para pelaku usaha bersaing untuk menarik perhatian konsumen. Melihat adanya peluang tersebut maka banyak pengusaha yang berminat melakukan usaha di bidang retail khususnya Mustahiq Mart Kebomas Gresik.

Mustahiq Mart Kebomas Gresik merupakan salah satu usaha ritel modern yang terletak di Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo yang berada didalam Kantor

Bupati Gresik atau lebih tepatnya disamping Kantor Baznas Gresik. Mustahiq Mart Kebomas Gresik berdiri sejak tahun 2016. Usaha ritel ini menjual produk kebutuhan masyarakat sehari-hari seperti minuman, rokok, sembako, makanan ringan, peralatan mandi, obat dan lainnya. Mustahiq Mart Kebomas Gresik memiliki konsep yang sama dengan minimarket yaitu konsumen bebas memilih dan mengambil sendiri produk atau barang yang diinginkan dan melakukan pembayaran di kasir. Keberadaan Mustahiq Mart Kebomas Gresik diharapkan dapat memenuhi kebutuhan di lingkungan Kantor Bupati Gresik.

Dengan semakin banyaknya toko ritel yang bermunculan menjadikan kesempatan Mustahiq Mart Kebomas Gresik bersaing untuk menarik perhatian konsumen agar memutuskan pembeliannya di toko tersebut. Menurut Indrasari (2019:70) keputusan pembelian merupakan kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian terhadap produk yang ditawarkan oleh penjual.

Faktor pertama yang memengaruhi keputusan pembelian yaitu harga. Menurut Haqiqi dan Khuzaini (2020:2) harga adalah sejumlah uang yang ditagih dari suatu produk maupun jasa yang merupakan salah satu faktor penentu bagi konsumen dalam hal menentukan produk yang akan dibeli maupun digunakannya. Dari penjelasan di atas bahwa harga memiliki fungsi sebagai alat ukur nilai suatu barang dan untuk menentukan barang yang akan dijual oleh pemasar dengan jumlah barang yang akan di beli seseorang.

Mustahiq Mart Kebomas Gresik menjual berbagai macam produk dengan harga yang cukup terjangkau. Jika dibandingkan dengan toko pesaing

yang menjual produk dengan harga yang cukup mahal, hal ini menjadi kesempatan dalam menarik konsumen agar memutuskan pembeliannya di Mustahiq Mart Kebomas Gresik. Karena harga produk yang terlalu mahal juga akan menjadikan pertimbangan konsumen sebelum membeli produk dan pada dasarnya konsumen juga akan membeli sesuatu produk dengan harga yang murah dan sesuai dengan kualitasnya.

Selain harga, faktor penting yang mempengaruhi keputusan pembelian adalah produk. Menurut Shinta Agustina (2011:76) produk yaitu sesuatu yang ditawarkan pada pasar baik produk nyata atau produk tidak nyata (jasa) sehingga dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan pasar.

Mustahiq Mart Kebomas Gresik selalu berusaha menyediakan beraneka ragam produk dengan harga yang bervariasi yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen karena konsumen akan lebih memilih toko mana yang akan di kunjungi dengan mempertimbangkan lengkap tidaknya produk yang dijual, jika ada toko yang lebih lengkap meskipun jarak yang ditempuh agak jauh maka konsumen akan mengunjungi toko yang lebih lengkap produknya. Oleh karena itu Mustahiq Mart Kebomas Gresik harus membuat keputusan yang tepat mengenai keragaman produk yang dijual karena dengan adanya macam-macam produk dalam arti produk tersebut lengkap mulai dari merk, ukuran kemasan, kualitas dan ketersediaan produk agar dapat memudahkan konsumen dalam memilih dan membeli berbagai produk yang sesuai.

Selain harga dan produk, faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian yaitu kualitas pelayanan. Menurut Indrasari (2019:61) kualitas

pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Suatu kualitas pelayanan dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang setara dengan apa yang diharapkan oleh konsumen.

Dari segi kualitas pelayanan karyawan di Mustahiq Mart Kebomas Gresik memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap konsumen, berbicara dengan bahasa yang baik dan mudah dipahami, mendengarkan segala keluhan dari konsumen dengan sabar dan melayani kebutuhan konsumen dengan baik. Akan tetapi ada kendala dengan keterbatasan jumlah pegawai akibatnya pelayanan yang diberikan kurang memuaskan dikarenakan ketika ada sales datang dan bersamaan dengan adanya pembeli sehingga pegawai tidak optimal dalam melayani konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH HARGA, PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI MUSTAHIQ MART KEBOMAS GRESIK”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah harga secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Mustahiq Mart Kebomas Gresik ?
2. Apakah produk secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Mustahiq Mart Kebomas Gresik ?

3. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Mustahiq Mart Kebomas Gresik ?
4. Apakah harga, produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Mustahiq Mart Kebomas Gresik ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan yang ingin dicapai, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui harga secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Mustahiq Mart Kebomas Gresik
2. Untuk mengetahui produk secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Mustahiq Mart Kebomas Gresik
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Mustahiq Mart Kebomas Gresik
4. Untuk mengetahui harga, produk, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Mustahiq Mart Kebomas Gresik

1.4 Manfaat Penulisan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1.4.1 Secara Teoritis

1. Bagi Universitas Gresik

Sebagai masukan dan bahan pertimbangan serta tambahan referensi bagi universitas dalam menentukan ilmu pengetahuan

2. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk mengaplikasikan berbagai teori yang di peroleh di bangku kuliah, Menambah pengalaman dan sarana latihan dalam memecahkan masalah-masalah yang ada di masyarakat sebelum terjun dalam dunia kerja sebenarnya.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat diharapkan dapat menambah pengalaman atau memperluas wawasan dan pengetahuan yang lebih luas mengenai masalah yang diteliti.

1.4.2 Secara Praktis

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan perusahaan untuk mengetahui harga, produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.