

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada kondisi saat ini harga suatu produk menjadi persoalan sangat penting oleh seorang konsumen untuk memutuskan pembelian, harga adalah sejumlah uang yang harus dibayar konsumen untuk mendapatkan produk ataupun jasa. harga merupakan suatu masalah bagi setiap perusahaan karena setiap perusahaan harus menetapkan harga jual yang nantinya memberikan tingkat keuntungan bagi perusahaan. Namun penetapan harga jual menjadi peranan sangat penting untuk mempengaruhi persaingan pemasaran produk dalam mempertahankan posisi perusahaan terhadap pasar selain itu, jika perusahaan menetapkan harga terlalu tinggi menyebabkan penjualan produk akan menurun namun, jika harga terlalu rendah maka akan mengurangi keuntungan perusahaan.

Menurut Swastha (2012:89) harga merupakan sejumlah uang atau ditambah beberapa barang kalau bisa karena, dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya. Dalam Hal ini tenun ikat Paradila menetapkan harga jual yang pantas sesuai dengan kualitas produk dan motif desainya, dapat dipastikan harganya sangat terjangkau mulai dari harga 150 ribu hingga 225 ribu sudah mendapatkan satu helai tenun ikat atau per *pieces* nya.

Kualitas produk adalah karakteristik dari kemampuan suatu produk untuk memenuhi kebutuhan yang bersifat laten dan sudah ditentukan menurut (Kotler dan Armstrong, 2012:88). sedangkan menurut Garvin (2010:88) Kualitas produk

adalah keunggulan yang dimiliki produk tersebut. kualitas suatu produk menjadi kebutuhan sangat penting oleh seorang konsumen, Suatu produk dapat dikatakan berkualitas jika produk tersebut sudah memenuhi kebutuhan atau keinginan para pembeli, dan kualitas bisa ditentukan oleh konsumen dari pengalaman mereka saat pembelian produk.

Kualitas produk merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan konsumen setelah membeli dan memakai suatu produk. Namun berbeda dengan kualitas produk dari tenun ikat paradila ini, sudah tidak lagi di ragukan kualitasnya karena produk sudah dikenal sebagai kerajinan yang memproduksi tenun diantaranya tenun sarung, tenun ikat, tenun songket, tenun batik spesial. yang merupakan produk lokal asli Lamongan sendiri. Dengan kualitas produk yang bagus dan terpercaya maka, produk ini akan senantiasa tertanam dibenak konsumen. Sehingga konsumen bersedia membayar uang sejumlah harga untuk membeli produk yang berkualitas. Tenun Ikat Paradila mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas produksinya, sehingga produk yang dihasilkan penjualanya sekarang sudah mencapai pasar internasional. Dengan adanya penjualan ekspor produk tenun ikat paradila harus bisa mempertahankan kualitas produknya, supaya konsumen selalu puas dan mempercayai produk tersebut.

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen yang dinyatakan maupun tersirat (Abdullah dan Tantri 2012:168). Sedangkan Menurut, Sumaedi dan Yarmen (2015:121) Kualitas pelayanan merupakan evaluasi pelanggan mengenai keunggulan kinerja layanan yang disediakan oleh perusahaan. Untuk itu meningkatkan kualitas pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang cepat dan tanggap, bertanya ke pelanggan dan

mendengarkan keluhan dari pelanggan, menjaga kesabaran dan kesopanan serta memberi solusi kepada pelanggan, jika ada janji sama pelanggan penjual atau karyawan harus menepatinya.

Namun tujuan dari kualitas pelayanan adalah untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan, untuk menghindari tuntutan yang tidak diharapkan dari konsumen, untuk menjaga agar konsumen tetap merasa diperhatikan segala kebutuhannya, dan yang terakhir untuk menciptakan kepercayaan kepada konsumen. sehingga akan berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk. keputusan pembelian adalah perilaku seseorang yang mengacu pada perilaku pembelian akhir konsumen baik individual maupun rumah tangga yang membeli jasa maupun produk dengan kualitas yang disukai untuk dikonsumsi secara pribadi. Keputusan pembelian merupakan sikap seseorang untuk membeli atau menggunakan produk baik berupa barang atau jasa yang telah diyakini akan memuaskan dirinya dan kesediaan menanggung resiko yang mungkin ditimbulkannya. Menurut Adirama, Aldi (2012:1253) Keputusan pembelian yang diambil oleh pembeli merupakan kumpulan dari sejumlah keputusan yang terorganisir. Selain itu keputusan pembelian Menurut Tjiptono & Pemasaran (2015:26) adalah sebuah proses saat konsumen mempunyai masalah berkeinginan untuk membeli dan mencari informasi mengenai produk atau merek tersebut.

Tenun ikat CV Silvi Mn Paradila usahanya berdiri sejak tahun 1991 yang awalnya merupakan usaha dari keluarga kemudian di teruskan dan dikembangkan oleh anak kandungnya yang bernama Miftakhul Khoiri, sebelum usaha diteruskan oleh bapak Miftakhul Khoiri beliau selalu belajar dari orang tuanya bagaimana cara membuat tenun ikat yang bagus dan berkualitas. adapun proses pembuatannya

kata beliau hanya membutuhkan alat tradisional dari peralatan yang digunakannya. tenun ikat ini memiliki ciri khas berupa kain yang diproduksi lebih halus dan tidak begitu tebal, bahan yang digunakan lebih lemas dan jatuh, untuk bahan yang sering digunakan tenun ikat paradila yaitu terbuat dari bahan katun mesres yang mirip sutra tapi lebih bagus kualitasnya sehingga dapat memberikan kesan dingin selain itu, desain dan motif kain tenun ikat ditentukan untuk memperoleh kombinasi warna yang bagus dan berkualitas.

Industri ini memproduksi kain tenun sarung, kain tenun ikat, kain tenun songket, dan kain tenun batik. Tenun ikat paradila saat ini memiliki motif terbaru yaitu motif gapura paduraksa Lamongan. dan gambaran yang biasa dipakai adalah teratai, melati, kipas, pyuk pecah, pyul tiga roda uyeng dan uker. tenun ikat paradila juga menyediakan beberapa kain tenun ikat di butik pribadi milik paradila, diantaranya yaitu tenun ikat doby, tenun ikat doby tiker, songket sido, songket payet, songket anak, dan tenun ikat spesial. Sehingga yang menjadi Produk unggulan desa parengan saat ini adalah tenun ikat dan kain songket. Berikut data penjualan tenun ikat CV Silvi Mn Paradila Parengan Maduran Lamongan.

Tabel 1.1 penjualan tenun ikat pada CV Silvi MN Paradila Lamongan Periode

Bulan Januari - Desember 2021.

No.	Bulan	Penjualan (<i>Pieces</i>)
1	Januari	95
2	Februari	103
3	Meret	100
4	April	112
5	Mei	90
6	Juni	115
7	Juli	110
8	Agustus	130
9	September	100
10	Oktober	120
11	November	125
12	Desember	140

Sumber : CV Silvi MN Paradila Lamongan, 2021

Tabel 1.2 penjualan tenun ikat pada CV Silvi MN Paradila Lamongan Periode
Bulan Januari – September 2022.

No	Bulan	Penjualan (Pieces)
1	Januari	150
2	Februari	137
3	Meret	100
4	April	160
5	Mei	153
6	Juni	147
7	Juli	166
8	Agustus	154
9	September	160

Sumber : CV Silvi MN Paradila Lamongan, 2022

Pada tabel 1.1 dan 1.2 dapat diketahui bahwa penjualan dari tenun ikat CV Silvi Mn Paradila sedang mengalami fluktuasi di tahun 2021 terjadi karena naik turunnya penjualan tenun ikat saat pembatasan pandemi Covid-19, dimana aktivitas diluar rumah tidak begitu banyak hal itulah yang dapat mempengaruhi penjualan tenun ikat berkurang untuk dijadikan busana dan lainnya selain itu, terjadinya persaingan produk yang sama memproduksi tenun ikat namun, Cv Silvi Mn Paradila ini tetap mempertahankan kualitas produknya dengan harga yang terjangkau selain itu selalu memberikan pelayanan yang ramah kepada pelanggan yang berkunjung ke *showroom* paradila. di pertengahan tahun 2022 penjualan tenun ikat sudah mulai stabil. Hingga saat ini keputusan konsumen dalam membeli

sudah bisa normal kembali karena semua aktivitas yang sering menggunakan atau membeli produk tenun ikat yaitu; karyawan atau pegawai kantor, Guru, dan masih banyak lainnya. sudah bisa melakukan aktivitasnya di luar rumah. Adapun pemasaran yang dilakukan tenun paradila ini melalui tatap muka langsung dan secara (*personal selling*) yang artinya penjualan dari mulut ke mulut yang dinilai lebih efektif selain itu, juga mengikuti kegiatan pameran dan bazar yang ada di sekitar Lamongan. dengan tujuan pemasaran produk kerajinan tenun paradila ini lebih cepat terdengar oleh banyak masyarakat. Hingga sekarang penjualan dari keseluruhan produk CV Silvi Mn Paradila ini menghasilkan perbulan mencapai kurang lebih 80 juta rupiah.

Adapun alasan penulis mengambil Objek Tenun Ikat CV Silvi Mn Paradila ini, dikarenakan tenun tersebut merupakan Produk Unggulan dari Lamongan dan produk yang dihasilkan tenun ikat paradila sudah menjadi produk *ekspor* oleh distributor yang penjualanya sudah sampai ke pasar internasional tentunya di wilayah somalia dan timur tengah. Namun, produksi pembuatanya hanya ada di sentra industri paradila yang berlokasi di desa parengan kecamatan maduran kabupaten Lamongan, Proses pembuatan tenun ikat sendiri masih di desain secara tradisional yang dirakit dari kayu dan dikerjakan oleh tangan tangan terampil warga sekitar. untuk harga per lembaran kain tenun ikat dibandrol dengan harga sangat terjangkau mulai 150.000 hingga 225.000, sedangkan untuk harga tenun ikat yang sudah menjadi baju harganyal mulai 275.000.

Kabupaten Lamongan merupakan salah satu penghasil kerajinan tenun ikat, songket dan batik. CV Silvi Mn Paradila berdiri sejak tahun 1991 hingga saat ini dapat menaungi warga desa parengan dan sekitarnya untuk melestarikan tenun ikat di Lamongan. hingga waktu itu gubernur jawa timur Ibu Khofifah juga pernah

berkunjung ke lokasi showroom tenun ikat paradila beliau sangat menyukai tenun yang di produksinya dan ingin mengusulkan desa parengan ini sebagai desa devisa, yaitu sebuah desa yang memenuhi beberapa kualifikasi dapat ditetapkan oleh LPEI (Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia), untuk kuota di Jawa Timur hanya ada 15 desa yang bisa didaftarkan sebagai desa devisa. diantaranya memiliki produk yang unik, memiliki produk mandiri, terdapat beberapa pengrajinan di dalam desa tersebut. tak hanya itu tenun ikat paradila ini juga pernah mendapatkan penghargaan di tingkat nasional. Kota Lamongan tepatnya di desa parengan kecamatan maduran terdapat industri tenun yang dikelola oleh CV Silvi Mn Paradila yang memproduksi tenun ikat, songket, batik tradisional dan sarung, hingga pakaian jadi. hasil karya memiliki kemampuan membuat berbagai macam tenun dengan motif batik yang bagus secara turun menurun. karena hal inilah desa parengan menjadi desa industri tenun ikat dan batik di Kota Lamongan. Tenun ikat CV Silvi Mn Paradila Lamongan merupakan salah satu usaha yang menerapkan strategi harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan yang mampu mempengaruhi keputusan pembelian.

Berdasarkan ulasan yang dijelaskan diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Tenun Ikat CV Silvi Mn Paradila Parengan Maduran Lamongan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah Harga produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Tenun Ikat CV Silvi Mn Paradila Lamongan?
2. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Tenun Ikat CV Silvi Mn Paradila Lamongan?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Tenun Ikat CV Silvi Mn Paradila Lamongan?
4. Apakah Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Tenun Ikat CV Silvi Mn Paradila Lamongan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah Harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Tenun Ikat CV Silvi Mn Paradila Lamongan?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Tenun Ikat CV Silvi Mn Paradila Lamongan?
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Tenun Ikat CV Silvi Mn Paradila Lamongan?
4. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah Harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Tenun Ikat CV Silvi Mn Paradila Lamongan?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penyusunan penelitian ini adalah :

1. Bagi Universitas Trunojoyo Madura

Penelitian ini nantinya dapat dijadikan sebagai bahan koleksi di perpustakaan dan diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi bacaan bagi mahasiswa atau pihak lain yang berkepentingan. acuan bagi penelitian dapat menambah wawasan dan pengetahuan terutama menyangkut hal yang berkaitan dengan pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan dan sebagai bahan masukan bagi tenun ikat CV Silvi Mn Paradila yang berkaitan dengan variabel pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.

3. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini Penulis dapat menambah pengetahuan, melatih mengembangkan ketrampilan membaca yang efektif, dengan menggabungkan hasil bacaan dari berbagai sumber dan dapat menginspirasi seseorang melalui tulisan penulis.

4. Bagi Akademisi

Penelitian ini sebagai pengetahuan dan wawasan bagi pembaca atau peneliti selanjutnya dalam bidang pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.