

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Profesi sebagai pengusaha sudah menjadi cita-cita, harapan, sandaran hidup sebagian masyarakat dan menjadi dambaan orang banyak. Sehingga tidak jarang kita lihat banyak berdiri perusahaan, lembaga atau bahkan toko atas nama individu. Bahkan tidak sedikit para intelektual dan orang-orang yang menjadi pegawai atau profesi tertentu pindah profesi atau menggeluti bidang tertentu.

Menurut Kotler (2009:5) Pemasaran adalah sebuah proses kemasyarakatan dimana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk dan jasa yang bernilai dengan orang lain. Pemasaran merupakan kunci untuk mencapai tujuan organisasi, yaitu perusahaan menjadi lebih efektif dari pesaing dalam menciptakan, menyampaikan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan pada sasaran yang telah ditemukan

Terdapat banyak macam bidang usaha yang berkembang di era modern ini salah satunya adalah usaha bidang olahraga sehingga tidak sedikit pelaku bisnis yang mulai melihat adanya peluang yang tersedia untuk membuka usaha dengan menyediakan perlengkapan dan peralatan berbagai jenis olahraga tersebut. Selain menyediakan perlengkapan dan peralatan olahraga terdapat juga pelaku bisnis yang memilih untuk memusatkan membuka satu

jenis usaha olah raga tertentu, seperti usaha penyewaan lapangan futsal, kolam renang, lapangan badminton, dan lain-lain.

Dengan kemajuan persaingan bisnis dalam bidang olahraga menimbulkan berbagai macam strategi dalam penjualan. Macam- macam strategi yang dilakukan dan beberapa di antaranya yaitu dengan meningkatkan kualitas produk dan pelayanan yang diberikan pada konsumen. Oleh karena itu, perusahaan atau sebuah badan usaha penting untuk mengetahui apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan terhadap suatu produk atau terhadap suatu jenis pelayanan jasa yang diberikan.

Menurut Kotler (2005) produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. selanjutnya menurut Goetsch dan David dalam Mauludin (2001:39) mengatakan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan.

Tujuan pemasaran akan dapat dicapai apabila kualitas produk dan kualitas pelayanan dapat sesuai dengan harapan para pengunjung. Sebaliknya sebuah toko menghadapi hambatan apabila sebuah produk di rasa tidak sesuai harapan dan juga sebuah pelayanan dapat mengecewakan pelanggan jika membuat pelanggan muncul rasa tidak nyaman, sehingga kualitas produk dan kualitas pelayanan di toko tersebut tidak memenuhi harapan pengunjung, Oleh Karena itu sebuah keberhasilan proses di sebuah toko dipengaruhi oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Sebagai gambaran permasalahan yang terjadi di Toko Agris Sport Bangkalan. Menyatakan bahwa terjadi penurunan jumlah pengunjung di toko tersebut itu di karenakan kualitas produk dan kualitas pelayanan tidak sesuai harapan pengunjung. sehingga banyak pengunjung Mengeluh ketika mereka mengunjungi toko tersebut

Tabel 1.1 Laporan Jumlah Pengunjung Januari – Desember 2017

NO	BULAN	JUMLAH PENGUNJUNG
1	January	3.559
2	February	3.476
3	Maret	3.521
4	April	3.125
5	Mei	3.099
6	Junil	3.231
7	July	2.231
8	Agustus	2.128
9	September	2.091
10	Oktober	1.958
11	November	1.931
12	Desember	1.896

Sumber: Data Pengunjung Agris Sport Bangkalan Tahun 2017

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan jumlah pengunjung Toko Agris Sport selama periode bulan Januari 2017 – bulan desember 2017 pun mengalami fluktuasi yang memiliki kecenderungan ke arah penurunan di karenakan toko Agris Sport

mempunyai produk yang sama dan dalam berinovasi bisa dikatakan kurang, dan juga Toko Agris sport mempunyai tempat yang bisa dikatakan sempit untuk ukuran toko sport.

Toko Agris Sport dalam inovasi variasi produk Toko Agris sport bisa di katakan monoton dan pelayanan dari setiap karyawan pasti ada kekurangan dari kurang ramah, komunikasi dengan pengunjung, dan pengetahuan dengan produk sangat kurang. Tingkat kenyamanan di Toko Agris sport kurang nyaman dikarenakan tidak adanya AC(*Air Conditioner*), sehingga membuat pembeli tidak betah berlama-lama di dalam toko.

Adapun hasil wawancara dengan beberapa pengunjung pada saat setelah mengunjungi toko tersebut sebagai berikut:

A: kualitas produk terlalu mahal bila dibandingkan dengan kualitas produk yang di tawarkan di toko lainnya

B: karyawan toko kurang ramah terhadap pembeli karena melihat penampilan

Di atas adalah garis besar dari wawancara dengan para pengunjung yang pernah membeli di toko tersebut, banyak yang mengeluhkan bahwa harga kualitas produk yang ditawarkan di toko tersebut mahal bila di bandingkan dengan kualitas yang ditawarkan.

Kualitas pelayanan juga di toko tersebut bisa disebut membuat pengunjung kurang nyaman sehingga suasana dalam memilih produk yang ingin di beli bisa dikatakan pengunjung di toko tersebut bingung, dan juga komunikasi karyawan

dengan pembeli kurang dan karyawan kurang mengerti dengan produk yang ditawarkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pelanggan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan di Toko Agris Sport masih kurang hal tersebut menyebabkan para pengunjung yang membeli produk di toko tersebut berkurang sehingga kualitas produk dan kualitas pelayanan perlu dipertimbangkan untuk diteliti pengaruhnya terhadap keputusan konsumen dalam melakukan pembelian.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka rumusan masalahnya adalah :

1. Apakah kualitas Produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Toko Agris Sport Bangkalan?
2. Apakah kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Toko Agris Sport Bangkalan?
3. Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama- sama berpengaruh terhadap keputusan pembelian?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang dipaparkan di atas tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian di Toko Agris Sport Bangkalan.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Toko Agris Sport Bangkalan
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan atau dasar dalam pengembangan teori yang terkait dengan pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.

2. Manfaat Praktis

- a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak toko dalam meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan di Toko Agris Sport Bangkalan.
- b) Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan dan pengetahuan kepada peneliti maupun pembaca khususnya mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.