

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis di dunia saat ini begitu pesat dalam perkembangannya, baik bisnis secara *online* maupun *offline* yang bergerak di bidang manufaktur ataupun jasa. Perkembangan perekonomian secara menyeluruh serta perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menjadikan persaingan yang semakin ketat, baik di pasar domestik maupun pasar internasional. Dalam menghasilkan suatu produk yang sama atau sejenis dengan kualitas dan mutu yang baik pula, sehingga menyebabkan semakin sempitnya pasar. Hal inilah yang membuat perusahaan berlomba-lomba untuk mempunyai produk yang berkualitas.

Pertumbuhan persaingan usaha yang semakin ketat mengakibatkan perubahan perilaku konsumen di dalam mengambil keputusan untuk membeli suatu produk. Perkembangan bisnis ritel dalam pasar modern memberikan alternatif belanja yang menarik bagi konsumen. Pergeseran budaya berbelanja konsumen merupakan salah satu faktor yang ikut mempengaruhi perkembangan ritel dan pasar moderen. Perusahaan ritel harus mampu. Perusahaan ritel harus mampu bersaing dan menciptakan strategi yang baik, yang tidak hanya berfokus pada menjaring konsumen atau memuaskan konsumen dalam waktu sesaat saja, tetapi harus menciptakan kepuasan konsumen sehingga konsumen melakukan pembelian kembali dan tidak beralih ke pesaing lain atau toko yang lain.

Perusahaan yang bergerak di bidang ritel yang bertahan dalam persaingan tersebut salah satunya adalah Toko Anki Inka Batu Jaya Karawang, merupakan salah satu toko sembako yang memasok untuk toko atau warung-warung kecil untuk di per jual belikan kembali. Toko Anki Inka mencakup berbagai macam kebutuhan sehari-hari bisa di bilang cukup lengkap apa yang di jual di Toko Anki Inka ini. Toko Anki Inka dirancang sedemikian strategis dan menarik, sehingga dalam berbelanja konsumen dapat mencari barang-barang atau produk sembako dengan mudah. Namun terdapat kemungkinan juga Toko Anki Inka akan mengalami penurunan penjualan, karena semakin banyaknya Toko, pesaing-pesaing atau perusahaan yang bergerak dibidang ritel Toko sembako, yang mempunyai kualitas dan mutu yang hampir sama dengan Toko sembako Anki Inka yang menawarkan berbagai produk dengan harga yang lebih terjangkau, dan lengkap penyediaan setok barang nya.

Kualitas pelayanan adalah salah satu strategi yang dilakukan perusahaan untuk memenangkan persaingan, kualitas persaingan sangat mempengaruhi keputusan pembelian untuk dapat melakukan pembelian produk tersebut, sehingga konsumen atau pembeli merasa dihargai dan dapat membeli kembali di toko tersebut. Pelayanan yang baik meliputi kecepatan dalam melayani konsumen, keramahan petugas atau karyawan yang melayani konsumen, kemudahan dalam melakukan transaksi pembayaran, dan lain sebagainya. Perusahaan harus mengetahui dengan baik seperti apa keinginan konsumen dari segmen yang berbeda, sehingga produk dapat bersaing di pasaran.

Selain kualitas pelayanan yang baik, harga pun menjadi pertimbangan bagi para konsumen untuk membeli suatu produk, harga yang kompetitif disertai dengan kualitas yang baik dapat memengaruhi konsumen untuk membeli dan menciptakan suatu pembelian berulang. Karena harga suatu alasan yang sangat krusial dalam suatu keputusan pembelian.

**Data penjualan Toko Anki Inka Batu Jaya
karawang periode tahun 2020.**



Gambar 1.1 Data penjualan Toko Anki Inka 2020

Sumber : Toko Anki Inka Batu Jaya karawang 2022

Melihat dari total penjualan Toko Anki Inka tahun 2020 sangat tidak stabil per bulannya, terdapat pada bulan Januari mengalami kenaikan penjualan mencapai 18.876 item di karena kan bulan Januari tahun ajaran baru. Sedangkan yang terendah adalah pada bulan April mengalami penurunan penjualan mencapai 6.367 item yang kemungkinan dananya di alokasikan keperluan lain.

Lalu kita lihat seberapa besar peningkatan penjualan pada grafik penjualan di toko Anki Inka pada periode tahun 2021.

**Data penjualan Toko Anki Inka Batu Jaya
karawang periode tahun 2021.**



Gambar 1.2 Data penjualan Toko Anki Inka 2021

Sumber : Toko Anki Inka Batu Jaya karawang 2022

Melihat dari total penjualan Toko Anki Inka tahun 2021 cukup stabil di bandingkan pada tahun 2020 per bulannya, tetapi terdapat pada bulan juli mengalami kenaikan penjualan mencapai 8.765 item di karena kan bulan juli kebutuhan pelanggan meningkat. Sedangkan yang terendah adalah pada bulan agustus mengalami penurunan penjualan mencapai 5987 item yang kemungkinan dana nya di alokasikan keperluan lain. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian guna memperoleh faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Anki Inka Batu Jaya Karawang”**.

1.2. Identifikasi masalah

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

- 1.2.1. Pelayanan yang kurang tanggap dan ramah.
- 1.2.2. Harga yang terlalu tinggi dari toko sembako pesaing nya.
- 1.2.3. Kurangnya bersaing dengan perdagangan *online*.
- 1.2.4. Tidak ada salam sapa dari pegawai ketika masuk ke dalam toko.

1.3. Batasan masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di toko Anki Inka Batu Jaya Karawang menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Guna mencegah mengembangnya penelitian maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapannya pemecahan masalahnya lebih terarah. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian ini hanya pada pengaruh kualitas pelayanan, harga terhadap keputusan pembelian di toko Anki Inka Batu Jaya Karawang.

1.4. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1.4.1. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di toko Anki Inka Batu Jaya Karawang?
- 1.4.2. Apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di toko Anki Inka Batu Jaya Karawang?
- 1.4.3. Apakah secara simultan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di toko Anki Inka Batu Jaya Karawang?

1.5. Tujuan penelitian

Melihat rumusan masalah di atas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

- 1.5.1. Untuk mengetahui apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di toko Anki Inka Batu Jaya Karawang.

- 1.5.2. Untuk mengetahui apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di toko Anki Inka Batu Jaya Karawang.
- 1.5.3. Untuk mengetahui apakah secara simultan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di toko Anki Inka Batu Jaya Karawang.

1.6. Manfaat penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

- 1.6.1. Dapat digunakan sebagai masukan oleh para pelaku bisnis khususnya yang berhubungan dengan bisnis ritel atau toko sembako.
- 1.6.2. Membantu mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang manajemen pemasaran serta melengkapi kajian-kajian teori yang telah ada khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, harga, dan keputusan pembelian.
- 1.6.3. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya di bidang manajemen pemasaran.

1.7. Sistematika penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.