

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Fenomena persaingan dalam masa pandemi seperti ini tidak mengurangi semangat para pelaku bisnis untuk meningkatkan kualitas penjualan. Para pelaku bisnis juga di paksa paham apa yang di butuhkan para konsumen sehingga produk yang di tawarkan sesuaidengan permintaan, kebutuhan konsumen yang semakin hari semakin komplek apalagi kebutuhan pokok sehari-hari, hal tersebut memungkinkan mereka mencari tempat berbelanja yang dekat dengan rumah. Seperti toko swalayan yang produknya lengkap, memberikan fasilitas yang bagus dan juga terjamin. Pelaku bisnis juga harus memposisikan penjualannya untuk mengembangkan dan merebut pangsa pasar. Namun hal ini tidak mudah di lakukan oleh pelaku bisnis, karena pelaku bisnis harus merancang strategi yang tepat, agar mampu meningkatkan penjualan dan juga menciptakan kepuasan tersendiri bagi para konsumen.

Toko yang mampu menerapkan strategi yang menarik dengan adanya promo, karna adanya promo konsumen dapat tertarik untuk memutuskan membeli segala produk yang di butuhkan pada swalayan tersebut. Keputusan pembelian merupakan hal sangat penting bagi pelaku bisnis karna keputusan salah satu faktor untuk meningkatkan penjualan suatu produk. Menurut Priansa (2017) keputusan pembelian adalah tindakan yang tidak dapat terlepas dari hubungan konsumen dengan produk. Beberapa konsumen ada yang mempunyai hubungan dalam pembelian produk, dan beberapa lagi ada yang mempunyai hubungan rendah untuk membeli suatu Kelengkapan produk juga merupakan hal yang penting

dalam menarik minat konsumen agar tetap loyalitas pada toko tersebut. Kelengkapan produk juga dapat di lihat dari kategori barang yang di jual. Kunci dari toserba adalah kelengkapan produk. Singkatan toserba yaitu toko serba ada yang tentunya toko tersebut harus menyediakan berbagai macam produk. Produk menurut Kotler (2010) memiliki pengertian yang luas yaitu Keragaman produk merupakan kelengkapan produk yang menyangkut kedalaman, luas dan kualitas produk yang di tawarkan juga ketersediaan produk tersebut setiap saat di toko. Enggel dan Blakwell (2010) Konsumen yang membeli produk pada suatu swalayan akan membandingkan-bandingkan harga, pelayanan yang terbaik dan memilih swalayan penyedia produk yang di lengkapi fasilitas yang lengkap dan aman.

Hal-hal yang berperan selain kelengkapan produk yaitu Fasilitas dalam menjaring konsumen yang sangat berpengaruh bagi kelangusngan toko. Toko biasanya menyediakan fasilitas seperti parkir yang aman, AC dan karna saat ini pada saat pandemi tentunya tempat cuci tangan, karena sehabis melakukan pembelian konsumen biasanya melakukan evaluasi tentang bagaimana keamanan dan kenyamanan berbelanja di toko tersebut. Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana dan prasarana, serta keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik seperti gedung (Lupiyoadi 2011).

Toserba adalah sebuah perusahaan pengecer yang memiliki pegawai atau karyawan itu setidaknya 25 orang serta menjual pakaian dan juga peralatan rumah tangga itu sebanyak 20% atau juga lebih dari total penjualan.

Berikut ini beberapa penelitian yang di pernah dilakukan diantaranya adalah penelitian yang pernah dilakukan oleh Aminullah *et al.*, (2018) yang berjudul “Pengaruh Harga, Lokasi dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian” dengan hasil penelitian ini menyatakan bahwa harga, lokasi dan kelengkapan produk berpengaruh positif terhadap volume penjualan pada toko putra motor Desa Batu Urip Kecamatan Sumberbaru - jember.

Kurniawan & Krismonita (2020) yang berjudul “Pengaruh Kelengkapan Produk dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Giant Express Sukabumi (studi kasus konsumen Giant express suka bumi)” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kelengkapan produk memiliki pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap minat beli konsumen. Broto & Wenas (2016) yang berjudul “Analisis Citra Merek, Kualitas dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Mobil Toyota Agya Pada PT. Hasjrat Abadi Cabang Bitung” dengan hasil tersebut menyatakan fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap keputusan pembelian.

Ekasari (2013) penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Iklan, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen dalam Pembelian BBM di SPBU COCO 51.601.108 Mastrip Surabaya” hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Sihite *et al.*, (2016) yang berjudul “Analisis Pengaruh Lokasi, Kelengkapan Produk, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Cv. Sumber Segar Utama” dengan hasil pada penelitian ini yaitu lokasi, kelengkapan produk, dan harga secara bersamaan maupun secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian.

Rahayu (2018) yang berjudul “Pengaruh Lokasi, Kelengkapan Produk, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Imam Market Kisaran” menyatakan hasil dari penelitian ini yaitu kelengkapan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen. Ramdani *et al.*, (2019) penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Menggunakan Transportasi Udara” dengan hasil pada penelitian ini adalah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Dari beberapa hasil penelitian terdahulu, hal yang membedakan daripada penelitian ini adalah objek yang diteliti merupakan UMKM yang bergerak di bidang perdagangan yaitu sebuah swalayan yang menyediakan kebutuhan konsumen yang merupakan identitas UMKM tersebut, yang bernama Toserba Kamelia. Alasan memilih objek ini adalah untuk dapat mengetahui kelengkapan produk dan fasilitas di Toserba Kamelia dalam mempertahankan penjualan di tengah persaingan pelaku usaha yang berada di Desa Wotgalih Kecamatan Yosowilangan Kabupaten Lumajang. Maka dari itu peneliti ingin tahu bagaimana variabel kelengkapan produk dan fasilitas terhadap keputusan pembelian pada Toserba Kamelia. Toserba Kamelia adalah sebuah swalayan yang menyediakan kebutuhan konsumen di Desa Wotgalih, produk yang ditawarkan mulai dari perabotan rumah tangga, alat-alat sekolah, hingga makanan dan lain sebagainya.

Dalam penelitian ini penulis juga menggunakan batasan masalah agar penelitian ini tidak menyimpang dan tidak terjadi pelebaran pokok masalah. Beberapa batasan masalah dalam penelitian adalah penelitian ini dalam bidang

manajemen pemasaran, serta masalah yang perlu di teliti yaitu tentang kelengkapan produk dan fasilitas terhadap keputusan pembelian konsumen.

Berdasarkan latarbelakang yang sduah dijelasksn dan beberapa penelitian terdahulu maka penelitian ini diberi judul tersebut judul penelitian yang akan saya ambil adalah **“Keputusan Pembelian di Tinjau dari Kelengkapan Produk dan Fasilitas pada Toko Toserba Kamelia di Desa Wotaglih Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka dapat di definisikan bahwa pembisnis harus bisa mengelolah dan menerapkan strategi agar tetap bersaing di pasar. Pada penelitian ini pokok pembahasannya berfokus bagaimana Toserba Kamelia untuk meningkatkan pembelian yang di lakukan konsumen dengan mempertimbangkan kelengkapan produk dan fasilitas pada keputusan pembelian maka, dapat di rumuskan permasalahan sebagai berikut :

- a. Apakah kelengkapan produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Toserba Kamelia?
- b. Apakah fasilitas berepengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Toserba Kamelia?
- c. Apakah secara simultan kelengkapasn produk dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Toserba Kamelian?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara signifikan kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian pada Toserba Kamelia.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara signifikan fasilitas terhadap keputusan pembelian pada Toserba Kamelia.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis secara simultan pengaruh kelengkapan produk dan fasilitas terhadap keputusan pembelian pada Toserba Kamelia.

1.4 Manfaat penelitian

Dengan adanya penelitian ini maka manfaat yang akan dapat dari berbagai pihak sebagai berikut :

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini mampu memberikan kontribusi terhadap kajian mengenai pengaruh kelengkapan produk dan fasilitas terhadap keputusan pembelian.

- b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi lembaga STIE Widyagama Lumajang

Penelitian ini di harapkan mampu menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai kelengkapan produk dan fasilitas terhadap keputusan pembelian.

- 2) Bagi peneliti lain.

Penelitian ini di harapkan mampu menjadi bahan referensi apabila ingin meneliti tentang kelengkapan produk dan fasilitas terhadap keputusan pembelian.

- 3) Bagi perusahaan.

Penelitian ini di harapkan mampu bermanfaat bagi perusahaan guna menjawab kebutuhan dari konsumen.

4) Bagi konsumen

Penelitian ini di harapkan mampu menjadi bahan evaluasi bagi para konsumen toserba kamilia.

