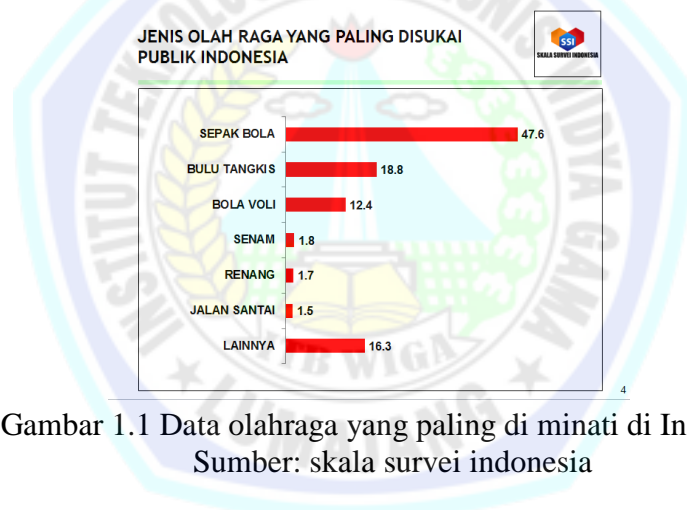


## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Olahraga adalah kegiatan yang menjadi salah satu kebutuhan dasar dalam kehidupan sehari-hari untuk meningkatkan kebugaran dan menjaga kebugaran tubuh. Kegiatan olahraga dapat dilakukan oleh semua kalangan, mulai dari anak-anak hingga lansia. Hal ini menjadikan olahraga sebagai kegiatan yang populer dan mudah berkembang di masyarakat. Olahraga memiliki peran penting dalam kehidupan manusia.



Gambar 1.1 Data olahraga yang paling di minati di Indonesia  
Sumber: skala survei indonesia

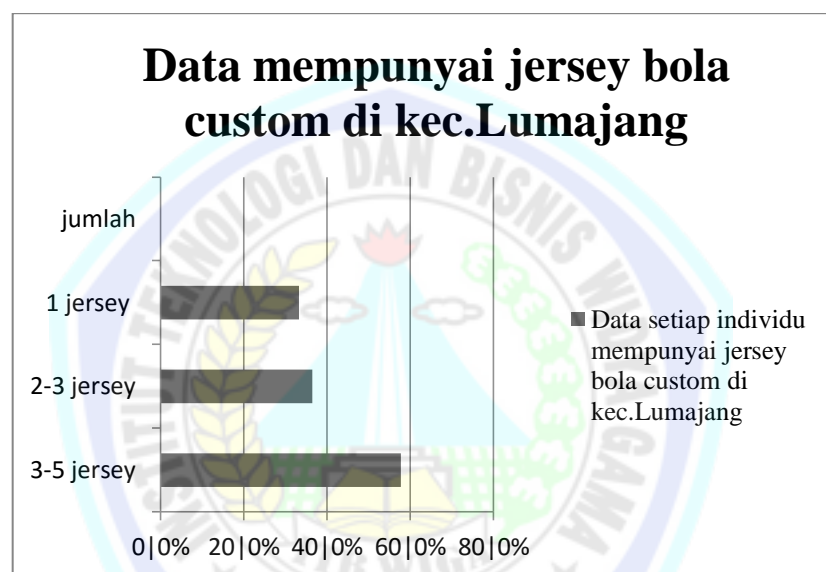
Sepak bola merupakan olahraga yang memiliki penggemar yang besar di seluruh dunia, termasuk di negara kita. Banyak yang menyebabkan olahraga ini digemari seluruh kalangan masyarakat baik untuk dimainkan, maupun dijadikan tontonan atau hiburan. Daya tarik yang sepak bola bangun berasal dari berbagai unsur seperti keunikannya dibanding olahraga lain, kemudahannya, manfaatnya, kreatifitas dalam memainkannya, kekompakan kelompok dan hal lainnya. Semakin terampil seseorang atau sebuah kelompok memainkan olahraga sepak bola, maka semakin menarik pula olahraga ini untuk disaksikan atau ditonton.

Survei Skala Survei Indonesia (SSI) membuktikan, bahwa 90.8 persen publik Indonesia tahu olahraga sepak bola. Dari yang tahun ini, 47.6% menyukainya. Sepak bola mengalahkan Bulu tangkis, 18.8% dan bola voli 12.4%.

Pada aktivitas berolahraga seseorang biasa menggunakan pakaian olahraga yang nyaman saat di pakai seperti jersey. Jersey telah menjadi bagian dalam dunia olahraga, terutama di kalangan pecinta sepak bola. Pertumbuhan jumlah klub dan liga amatir, serta partisipasi dalam turnamen lokal, meningkatkan permintaan akan jersey custom yang unik. Konsep ini memungkinkan pelanggan untuk mendesain jersey yang unik dan personal, sehingga setiap tim dapat memiliki identitas tersendiri. Fans dapat menambahkan nama punggung, nomor pemain favorit, atau desain lain yang melambangkan karakter individu mereka. Jersey sepak bola kini tak hanya sebagai identitas kalangan terbatas atau pendukung suatu klub/timnas tertentu tapi dapat juga sebagai model *fashion*.

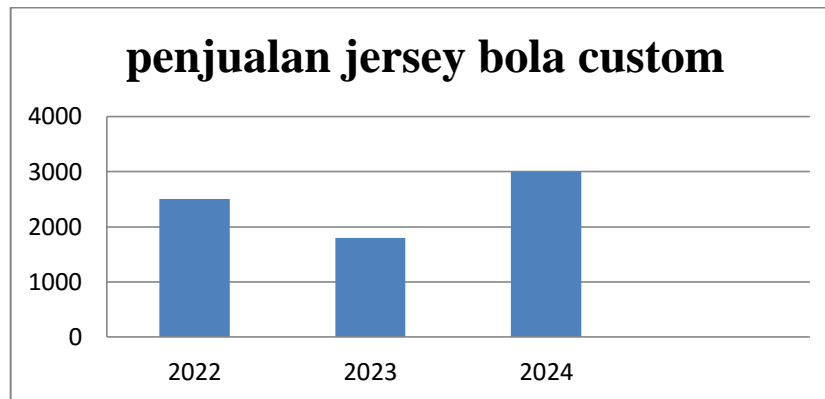
Jersey bola custom merupakan salah satu item *fashion* yang populer dan digemari oleh banyak orang, baik untuk kegiatan olahraga maupun aktivitas sehari-hari. jersey bola custom populer sebagai pakaian yang stylish dan sporty. Dengan desain yang trendy dan beragam pilihan warna serta motif, jersey menjadi pilihan yang cocok untuk dikenakan dalam berbagai aktivitas. Banyak kalangan orang menyukai jersey bola custom karena dapat memberikan kesan kasual namun tetap terlihat fashionable. apalagi adanya tren "Tren terpanas tahun 2022: bloke core." pada video tersebut, ia terlihat mengenakan jersey sepak bola, celana longgar, dan alas kaki Adidas Samba <https://tirto.id/>. Dengan kemajuan teknologi dan tren fashion yang terus berkembang, jersey bola custom pun mengalami

berbagai inovasi, baik dari segi desain maupun material yang digunakan. Material jersey yang ringan dan nyaman dipakai membuatnya menjadi pilihan yang praktis dan sesuai untuk berbagai aktivitas. maka tidak heran lagi ketika melihat pasar apparel dibanjiri dengan produk jersey bola custom. penggunaanya tidak hanya untuk permainan sepak bola, namun dijual untuk kebutuhan sehari-hari bagi penggemar bola.



Gambar 1.2 Data setiap individu mempunyai jersey bola custom  
Sumber : hasil olah data 2025

Berdasarkan hasil survei pada tanggal 22-26 januari terhadap beberapa orang di kecamatan lumajang data gambar di atas menunjukkan bahwa jersey bola custom ini banyak peminatnya dan rata-rata setiap individu mempunyai 2 sampai 3 jersey yang dimiliki setiap individu.



Gambar 1.3 Data penjualan Jersey bola custom di kecamatan lumajang.  
Sumber : hasil olah data pada tahun 2025

Dilihat dari gambar 1.3 penjualan jersey bola custom tahun 2022 penjualan mencapai 2500 pcs, akan tetapi mengalami penurunan pada tahun 2023 sebesar 1800 pcs namun, ditahun 2024 mengalami penjualan yang sangat signifikan dari dua tahun sebelumnya sebesar 3000 pcs. naiknya penjualan di tahun 2024 hal ini disebabkan karena adanya pertandingan sepak bola yang sangat bergensi dan tim indonesia masuk kualifikasi piala dunia.

Dalam memasarkan suatu produk, hal utama yang perlu diperhatikan adalah kualitas. hal ini merupakan kualitas yang dapat mendorong keputusan pembelian konsumen. konsumen dapat membeli produk berdasarkan kualitas dan layanan yang di terima. Arfah *et al.*, (2022) dalam (Ariansyah *et al.*, 2024) Keputusan pembelian ialah tahapan proses keputusan pembeliannya sebelum perilaku pasca pembelian berdasarkan pilihan yang ditentukan. menurut (Schiffman & Kanuk, 2010) dalam (Hafidh Fauzi, 2021) mengatakan bahwa menurut pemahaman yang paling umum keputusan pembelian adalah tahapan terhadap dua pilihan alternatif atau lebih. Dengan kata lain, pilihan alternatif harus tersedia bagi seseorang

ketika mengambil keputusan. Pilihan alternatif yang dihadapi bisa berupa melakukan pembelian atau tidak.

menurut Kotler dan Armstrong (2019:158) dalam (Normala dewi, 2021) Keputusan pembelian adalah suatu proses psikologis yang sangat penting untuk dipahami, karena ini membantu menjelaskan bagaimana konsumen sebenarnya membuat pilihan dalam berbelanja. Fokus utama dari perilaku keputusan pembelian adalah pada cara konsumen akhir, baik secara individu maupun kelompok dalam konteks pembelian jersey bola custom, melakukan pembelian barang dan jasa untuk keperluan pribadi. dalam meningkatkan keputusan pembelian jersey bola custom di Kecamatan Lumajang dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk, promosi, kualitas produk ,kualitas pelayanan. Pemasar yang memahami faktor-faktor ini dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk menarik konsumen dan meningkatkan penjualan. Dengan memberikan produk berkualitas, pelayanan yang baik, dan promosi yang tepat, penjual dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan membangun loyalitas merek di pasar lokal.

Ditengah ketatnya persaingan, teknik promosi juga memiliki peran terhadap keputusan pembelian.Promosi adalah kunci keberhasilan dalam keputusan pembelian jersey bola custom, terutama di pasar yang sangat kompetitif seperti industry jersey olahraga. Tingginya antusiasme terhadap sepak bola di lumajang, banyak pebisnis jersey memanfaatkan berbagai strategi promosi untuk menarik perhatian konsumen. Menurut kotler (2000:119) dalam (Fuadi *et al.*, 2022) menyatakan bahwa Promosi ialah bagian dari proses strategi pemasaran sebagai cara untuk berkomunikasi dengan konsumen dengan menggunakan komposisi

bauran promosi promotinonal mix. yang dibayarkan atas barang dan jasa atau jumlah nilai yang konsumen tukarkan dalam rangka mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan barang atau jasa. Promosi juga sebuah aktivitas yang mengkomunikasikan hubungan antara produk dengan target konsumen yang akan membeli produk tersebut. Promosi juga merupakan strategi pemasaran yang dapat di lakukan di media sosial seperti instagram,facebook tujuannya untuk membuat konsumen minat dan melakukan pembelian terhadap jersey bola custom. Perusahaan juga berusaha menginformasikan, membujuk,dan mengingatkan konsumen secara langsung maupun tidak langsung tentang produk dan merek yang di jual. pemasaran,definisikan harga sebagai jumlah uang yang dibayarkan atas barang dan jasa atau jumlah nilai yang konsumen tukarkan dalam rangka mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan barang atau jasa(Fadillah, 2023).

Hasil penelitian terdahulu Sri Wdyanti Hastuti & Anasrulloh, (2020) menyatakan Terdapat pengaruh yang signifikan promosi terhadap pemilihan tempat kos. Secara parsial juga terdapat pengaruh yang signifikan fasilitas terhadap pemilihan tempat kos. Sedangkan menurut (Andriani & Nasution, 2023) berpendapat bahwa promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan keputusan pembelian.

Selain promosi faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian adalah kualitas produk pada jersey bola custom menggunakan bahan dyr fit yang memiliki kualitas baik serta memberikan kenyamanan saat di gunakan dan memiki kepekatan warna yang baik serta desain yang tidak mudah pudar meski di cuci

berkali-kali. Teknik utama dalam pencetakan tekstil digital adalah sablon printing, pencetakan inkjet, dan sublimasi pewarna. menurut Kotler dan Keller (2016:37) dalam (Murtini, 2023) bahwa Kualitas produk dapat didefinisikan sebagai kemampuan produk dalam menjalankan fungsi-fungsinya, yang mencakup daya tahan, keandalan, dan ketelitian. Kualitas ini diperoleh melalui proses yang menyeluruh. Oleh karena itu, perusahaan harus selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan yang mereka tawarkan. Peningkatan kualitas tidak hanya akan membuat pelanggan merasa puas, tetapi juga akan mendorong mereka untuk kembali membeli produk tersebut di masa mendatang. Menurut (Pramudita et al., 2022) dalam (Ayu Puspitasari et al., 2024) Dapat dikatakan bahwa kualitas suatu produk mencerminkan kemampuannya untuk menjalankan fungsinya dengan baik, mencakup berbagai aspek seperti keberlanjutan, kehandalan, inovasi, daya tahan, serta kenyamanan dalam penggunaannya. Setiap produsen memiliki tanggung jawab untuk terus meningkatkan produk yang mereka hasilkan, demi mendukung dan mempertahankan kualitas produk sesuai dengan target yang ditetapkan.

Hasil penelitian terdahulu (Priyadi et al., 2024) Bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, sedangkan (Fadillah, 2023) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas produk tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Ada pun faktor selanjutnya yang mempengaruhi keputusan pembelian yaitu kualitas pelayanan, Pelayanan yang baik dalam pembelian jersey bola custom



mencakup responsivitas yang cepat terhadap pertanyaan dan permintaan pelanggan. Ketika pelanggan mendapatkan respon yang cepat dan informatif dari penjual, mereka cenderung merasa dihargai dan lebih yakin untuk melanjutkan proses pembelian. Hal ini juga menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian mereka. Menurut Arianto (2018:83) dalam (Murtini, 2023) Kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara tepat waktu. Konsep ini tercermin dalam setiap jenis layanan yang ditawarkan perusahaan selama interaksi dengan klien. Kualitas pelayanan menjadi pondasi penting dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen, yang dapat dilakukan dengan membandingkan layanan yang disediakan oleh perusahaan-perusahaan sejenis. Dengan demikian, konsumen dapat menilai perbandingan kualitas pelayanan antara perusahaan. pelayanan pada pelanggan ialah bentuk interaksi antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan, untuk mencapai kepuasan dan harapan pelanggan, pelayanan yang baik sangat penting di berikan organisasi yang bergerak atau menjual produk barang maupun jasa, seperti perusahaan manufaktur, supermarket, restoran, bank, dan lain sebagainya (Patmala & Fatimah, 2021).

Hasil penelitian terdahulu (Priyadi et al., 2024) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Sedangkan (Fuadi et al., 2022) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian.



Terlepas dari latar belakang di atas bahwa penelitian ini dilakukan pada konsumen yang telah melakukan keputusan pembelian pada konsumen jersey bola custom di kecamatan lumajang dan temuan (gap research) masih berbeda dengan variabel yang diteliti. Maka peneliti merasa penting untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh promosi, kualitas produk dan kualitas pelayanan oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Pengaruh Promosi, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jersey Bola Custom Di Kecamatan Lumajang.

### **1.2 Batasan Masalah**

Berdasarkan masalah dalam latar belakang masalah di atas, maka batasan masalah pada penelitian ini antara lain:

- a. Penelitian ini merupakan penelitian di Bidang Manajemen Pemasaran.
- b. Variabel yang diteliti adalah Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian. Responden pada penelitian ini merupakan konsumen yang pernah membeli produk jersey bola custom di kecamatan lumajang.
- c. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2025.

### **1.3 Rumusan Masalah.**

Berdasarkan batasan masalah yang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah promosi berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada jersey bola custom di kecamatan Lumajang?

- b. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada jersey bola custom di kecamatan Lumajang?
- c. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada jersey bola custom di kecamatan Lumajang?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang, batasan masalah dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh promosi terhadap keputusan pembelian pada jersey bola custom di kecamatan Lumajang.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada jersey bola custom di kecamatan Lumajang.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada konsumen jersey bola custom di kecamatan Lumajang

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat lain:

##### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat menambah wawasan untuk menambah teori tentang variabel-variabel dalam menentukan keputusan pembelian suatu produk seperti Promosi, Kualitas produk, dan kualitas pelayanan sebagai pedoman referensi penelitian pada masa yang akan datang.

### 1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti

penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman tentang hal-hal yang berhubungan dengan variabel: promosi, kualitas produk dan kualitas pelayanan dan keputusan pembelian. Selain itu, merupakan salah satu prasyarat program Sarjana Manajemen (S.M.) ITB Widya Gama Lumajang.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Hal ini diantisipasi bahwa temuan penelitian akan digunakan sebagai studi ilmiah dan berkontribusi pada pemahaman kita tentang industri pemasaran, terutama yang berkaitan dengan bagaimana faktor-faktor seperti pengaruh promosi, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.

3. Bagi konsumen

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan informasi terkait perhitungan sebelum melakukan keputusan pembelian suatu produk

4. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan sebagai masukan bagi pemilik usaha mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengembangan strategi penjualan dimasa yang akan datang.