

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi dan komunikasi meningkat sangat cepat di era globalisasi ini. Semua kalangan termasuk anak-anak maupun orang dewasa hampir semuanya menggunakan *handphone*, *handphone* tidak lepas dari kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari. *Handphone* telah menjadi alat komunikasi utama, selain digunakan untuk mencari informasi, hiburan, pekerjaan hingga Pendidikan, oleh sebab itu *handphone* tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan paket data dan pulsa. Paket data merupakan kebutuhan utama bagi pengguna handphone di era digital saat ini, hampir semua aktivitas yang dilakukan semua dilakukan secara online dari sosial media, streaming video, hingga mengakses aplikasi yang memerlukan internet, tanpa paket data *handphone* tidak bisa digunakan secara optimal. Ada beberapa paket data yang disediakan yaitu paket harian, mingguan, hingga bulanan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh konsumen. Pulsa merupakan saldo yang digunakan untuk melakukan panggilan atau pesan, bisa juga digunakan untuk mengaktifkan data melalui layana operator. Saat ini pulsa jarang digunakan dikarenakan sekarang lebih memilih menggunakan whatsapp atau aplikasi lain yang digunakan untuk komunikasi, pulsa tetap penting untuk mendukung fungsi dasar. Selain itu, pulsa digunakan untuk membeli paket data, mengisi saldo dan berbagai kebutuhan lainnya.

*Handphone* adalah teknologi yang memiliki peran yang signifikan kehidupan sehari-hari. Penggunaan *handphone* tidak hanya dipergunakan untuk komunikasi tetapi juga untuk aktivitas bisnis, hiburan, kerja dan kebutuhan sehari-hari. Konter Ferdys Gadget merupakan bisnis yang cukup menguntungkan karena konter ini tidak hanya menjual *handphone* tetapi juga menjual pulsa, pulsa listrik, topup dana, transfer antar rekening dan masih banyak lagi. Meskipun di luar banyak pesaing konter yang ada, dibutuhkan strategi pemasaran yang tepat untuk mempertahankan bisnis ataupun pelanggan. Kondisi seperti ini menyebabkan meningkatnya permintaan terhadap produk *handphone* diberbagai daerah. Salah satu toko *handpone* di Kabupaten Lumajang yaitu Ferdys Gadget Suko yang menekuni di bidang usaha elektronik berbagai macam produk *handphone* . Ferdys Gadget berdiri pada tanggal 11 maret 2020 meskipun tergolong konter yang baru Ferdys Gadget mampu menunjukkan keunggulanya dengan berbagai macam produk yang selalu mengikuti perkembangan zaman sehingga disukai kalangan masyarakat. Lokasinya berada di Jl. Citandui Suko Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang Jawa Timur. Letak Ferdys Gadget yang strategis berada di samping jalan raya sangat memudahkan pelanggan menemukan konternya. Selain itu, harganya yang cukup terjangkau untuk semua pelanggan, sehingga menjadikan Ferdys Gadget sebagai salah satu konter yang banyak dipilih oleh masyarakat Kabupaten Lumajang.

**Tebel 1.1 Produk Handphone di Toko Ferdys Gadget Suko Lumajang**

Type Handphone	
1	Vivo
2	Oppo
3	Infinix
4	Realme
5	Xiaomi
6	Samsung

Sumber: peneliti 2025

Pada tabel 1.1 menunjukkan beberapa macam type *handphone* yang ada di konter Ferdys Gadget Lumajang. Maka hal tersebut dapat mencerminkan adanya berbagai type produk *handphone*, keberagaman type yang ditawarkan membuat konsumen harus bisa memilih dengan cermat agar type *handphone* yang di beli sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Berikut beberapa toko *handphone* di Suko Kabupaten Lumajang. Kawasan di kota Lumajang terdapat berbagai macam usaha yang menjual produk handphone sejenis yang di tawarkan di Ferdys Gadget, berikut adalah beberapa daftar konter yang ada di Suko Kabupaten Lumajang :

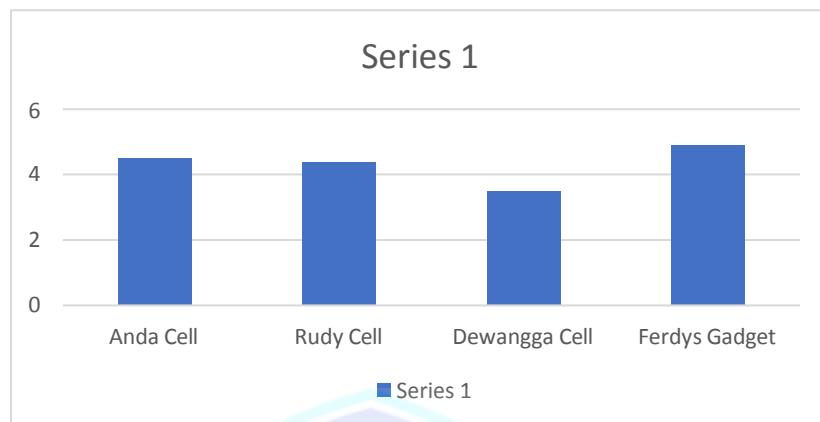
**Tabel 1.2 Toko *handphone* di Suko Kabupaten Lumajang**

Nama Konter	
1	Anda Cell
2	Rudy Cellular
3	Dewangga Cell

Sumber : Peneliti 2025

Pada tabel 1.2 menunjukkan berbagai macam konter yang ada di Suko Kabupaten Lumajang, maka hal tersebut dapat mencerminkan adanya

persaingan bisnis yang terjadi. Keberagaman produk *handphone* yang ditawarkan membuat pelanggan harus bisa memilih dengan cermat agar produk yang dibeli sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.



Gambar grafik 1.1 Rating Toko Elektronik *Handphone* Di Kawasan Suko Kabupaten Lumajang

Berdasarkan grafik di atas, Ferdys Gadget mencatat penjualan yang lebih tinggi atau lebih unggul dibandingkan dengan toko-toko sejenis disekitar lokasi yang sama. Keunggulan ini di dorong oleh kualitas pelayanan, kualitas produk serta yang baik serta lokasi yang strategis. Oleh karena itu penulis memilih Ferdys Gadget sebagai objek penelitian yaitu menganalisis faktor-faktor yang memprngaruhi tingginya tingkat penjualan pada toko elektronik di kawasan Suko Kabupaten Lumajang.

Konter Ferdys Gadget dapat meningkatkan penjualan dan menarik lebih banyak pelanggan dengan memanfaatkan fenomena keputusan pembelian yang terus berkembang. Konsumen semakin tertarik pada produk dengan kualitas yang canggih seperti Ferdys Gadget. Dengan meningkatnya keputusan pembelian terhadap produk handphone, Ferdys Gadget dapat memanfaatkan tren ini untuk memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan penjualanya .

Bisnis *handphone* memiliki resiko yang cukup tinggi, terutama karena perkembangan teknologi yang sangat cepat dan persaingan pasar yang ketat. Ferdys Gadget dapat menjalankan menjalankan dua model bisnis, yaitu melalui toko fisik (Offline store) dan system pemesanan online dalam memasarkan produknya . Dengan demikian, Ferdys Gadget dapat menyediakan berbagai jenis handphone dan accesoris yang membuka peluang bisnis yang sangat besar. Berdasarkan hal tersebut, strategi yang diterapkan oleh perusahaan untuk menjunjang pemasaranya meliputi kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi yang strategis yang dapat mempengaruhi keputusan masyarakat sebelum melakukan pembelian.

Faktor pertama yang mempengaruhi keputusan pembelian pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Tjipno, (2008) menyatakan bahwa "kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen". Apabila kualitas pelayanan dinilai baik dan memuaskan, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan. Kualitas suatu jasa atau produk dianggap kualitas sempurna jika memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Harahap, (2016:211) menyatakan bahwa "kualitas pelayanan adalah segala sesuatu tindakan atau prestasi yang dilakukan oleh perusahaan untuk dapat menawarkan semua kebutuhan yang sifatnya tidak dapat diraba namun dapat dirasakan dan menghasilkan apa yang telah dimilikinya". Hubungan kualitas pelayanan dengan niat pembelian adalah konsumen secara konsisten memilih produk yang memberikan pelayanan positif. Jika dukungan yang diberikan

kepada pelanggan baik maka akan meningkatkan daya beli mereka saat melakukan pembelian. Pelayanan Ferdys Gadget Suko Lumajang memberikan dukungan yang baik kepada pelanggan baik secara langsung. Hal ini akan mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian yang wajar sehingga kualitas produk tetap menjadi elemen krusial dalam setiap bisnis khususnya di Ferdys Gadget Suko Lumajang.

Penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian yang dilakukan oleh Putri & Edastama, (2023) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Penelitian yang dilakukan oleh Lianardi *et al.*, (2019) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap keputusan pembelian. Namun tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tania, *et al* (2021) yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Faktor kedua yang mempengaruhi keputusan pembelian pada penelitian ini adalah kualitas produk. Kotler, (2016:156) menyatakan bahwa "kualitas produk adalah layanan yang mencakup semua fitur dan karakteristiknya yang dapat memenuhi kebutuhan yang diungkapkan atau tersirat". Sedangkan Firmansyah, (2019:8) menyatakan bahwa "kualitas produk adalah produk yang mempunyai kualitas lebih tinggi dari pesaing atau competitor sehingga bisa meningkatkan kepuasan sehingga dapat mempengaruhi konsumen untuk melakukan keputusan pembelian langsung".

Keterkaitan kualitas produk dengan keputusan pembelian adalah jika produk berkualitas tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan dapat mendorong pembelian berulang. Pada Ferdys Gadget Lumajang kualitas yang diberikan kepada konsumen tidak kalah dengan pesaing dari segi kelengkapan produk, ketahanan produk, bentuk, dan penampilan produk lebih unggul karena memang harga sangat jauh dibawah pesaing tetapi unggul dalam produknya. Dengan adanya kualitas produk yang diberikan pada usaha ini akan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian konsumen. Hasil penelitian tentang kualitas produk terhadap keputusan pembelian yang dilakukan oleh Maghfiroh *et al.*, (2023) yang menunjukan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif secara parsial terhadap keputusan pembelian. Penelitian yang dilakukan oleh Laila *et al.*, (2018) yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Jilbab Rabbani di Butik QTA Ponorogo menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh negative terhadap keputusan pembelian. Namun, hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu *et al.*, (2020) menunjukan bahwa variabel kualitas produk tidak berpengaruh dan tidak signifikan secara parsial terhadap variabel keputusan pembelian.

Faktor ketiga yaitu lokasi usaha menjadi salah satu faktor terpenting dalam proses penyaluran barang atau jasa ke konsumen. Berdasarkan teori lokasi August Losch menyatakan bahwa lokasi penjualan harus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap jumlah pelanggan yang dapat dilayani (Susanti *et al.*, 2022). Memilih lokasi usaha harus sangat dekat dengan pelanggan potensialnya, penentuan lokasi usaha dianggap sangat mempengaruhi keputusan pembelian.

Ketika pelanggan potensial tidak mendapatkan produk yang mereka inginkan, mereka dapat mencari cara baru agar mendapatkan produk dengan jarak yang lebih dekat, sebab dapat menghemat tenaga maupun biaya transportasi.

Hasil riset yang diteliti oleh Noviyanti *et al.*, (2021) yang berjudul Pengaruh Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Pada Alfamart Cabang Cipondoh menjelaskan bahwa lokasi mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Penelitian yang dilakukan oleh Hardiansyah *et al.*, (2019) yang berjudul Pengaruh Lokasi dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada restoran Singapore di kota Makasar menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh negative terhadap keputusan pembelian. Sementara itu, hasil riset yang diteliti oleh Cynthia *et al.*, (2022) yang berjudul Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada BUMDes Amanah Mart Kecamatan Tumperejo menjelaskan bahwa lokasi tidak pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Variabel keputusan pembelian sangat penting untuk diperhatikan dalam penelitian ini karena merupakan proses awal konsumen memutuskan produk yang akan dibeli. Terkait dengan pengaruhnya faktor yang dominan, yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi. Dengan demikian, akankah faktor tersebut dapat mempengaruhi setiap keputusan pembelian konsumen produk *hadnphone* di Ferdys Gadget Suko Lumajang. Firmansyah, (2019) "keputusan pembelian adalah adalah suatu kegiatan memecahkan permasalahan setiap individu dalam pemilihan dua alternatif atau lebih yang sesuai dan dianggap paling tepat dalam keputusan untuk membeli dengan melalui proses keputusan pembelian dahulu", sedangkan

menurut Nawangsih, (2019) "keputusan pembelian merupakan sebuah proses yang di jalani oleh konsumen untuk melakukan kegiatan pembelian salah satu produk diantara berbagai alternatif pilihan yang ada". Keputusan pembelian dapat disimpulkan yaitu salah satu proses dari perilaku konsumen muncul dalam membuat keputusan untuk membeli salah satu produk. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian antara lain yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, dan lokasi *handphone* di Ferdys Gadget Suko Lumajang.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijalaskan diatas, penelitian mengambil judul penelitian tentang **"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Handphone di Ferdys Gadget Suko Kabupaten Lumajang.**

## **1.2 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas penulisan membatasi batasan masalah pada penelitian ini, yaitu :

- a) Penelitian ini khusus untuk meneliti di bidang Manajemen Pemasaran
- b) Variabel ini tentang variabel independen yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi sedangkan variabel dependen yaitu keputusan pembelian pada Ferdys Gadget Lumajang.
- c) Responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian produk pada Ferdys Gadget Lumajang.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian Ferdys Gadget?
- b. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian Ferdys Gadget?
- c. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian Ferdys Gadget?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah disampaikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian Ferdys Gadget.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian Ferdys Gadget.
- c. Untuk mengetahui pengaruh lokasi, terhadap keputusan pembelian Ferdys Gadget.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut :

#### **a. Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber informasi dan referensi bagi peneliti lain tentang variabel-variabel dalam keputusan pembelian seperti

kualitas pelayanan, kulitas produk, lokasi pada masa yang akan datang.

### **b. Secara Praktis**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini salah satunya dapat digunakan sebagai gambaran dalam pemahaman kepentingan pribadi maupun kepentingan umum. Adapun manfaat dari penelitian ini dibedakan menjadi dua, manfaat teoritis dan manfaat secara praktis, diantaranya sebagai berikut:

### **c. Manfaat Praktis**

Dari sudut pandang praktis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pemangku kepentingan:

#### 1) Bagi Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan dan referensi serta sebagai inspirasi bagi kalangan akademis dalam penelitian selanjutnya dan diharapkan dapat menyempurnakan kelemahan serta dapat memunculkan ide-ide baru dimasa yang datang yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, kulitas produk, lokasi terhadap keputusan pembelian.

#### 2) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan untuk meningkatkan kemampuan untuk memahami dan mengembangkan kemampuan di bidang pemasaran produk khususnya pengaruh kualitas pelayanan, kulitas produk, lokasi sebagai strategi pemasaran produk untuk mengetahui keputusan pembelian. Selain itu sekaligus sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen Srata Satu (S1) pada Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang.

### 3) Bagi Konsumen

Kualitas pelayanan, kualitas produk, dan lokasi secara bersama-sama memengaruhi keputusan pembelian di Ferdys Gadget. Pelayanan yang baik, produk yang terjamin serta lokasi yang strategis meningkatkan kepercayaan, kenyamanan dan kemudahan konsumen, sehingga mendorong keputusan pembelian dan loyalitas.

### 4) Bagi Subjek Peneliti

Bagi subjek peneliti, kualitas pelayanan, produk dan lokasi di Ferdys Gadget membantu memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen, serta menjadi dasar evaluasi untuk perbaikan strategi pemasaran.

