

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Saat ini, persaingan dalam dunia perdagangan semakin tinggi khususnya di Kota Lumajang dalam memamerkan produk atau jasa. Setiap perusahaan senantiasa berusaha untuk mendapatkan pangsa pasar yang setiap harinya diharapkan akan selalu tumbuh. Kegiatan pemasaran memiliki peran yang sangat penting dalam dunia usaha, mengingat orientasinya terhadap masyarakat. Perusahaan harus dapat menentukan strategi pemasaran yang tepat agar usahanya dapat bertahan dan memenangi persaingan sekaligus apa yang menjadi tujuan dari perusahaan bisa tercapai. Semakin tingginya persaingan dalam dunia bisnis menjadi indikator bahwa tingkat pertumbuhan penduduk dan tingkat perkembangan pembangunan semakin pesat dan dibalik pertumbuhan pembangunan terdapat sebuah peluang usaha yang sangat menjanjikan.

Di tengah ketatnya persaingan saat ini, para pengusaha penyalur pupuk bersubsidi saling bersaing untuk merebut hati konsumen. Permasalahan pertanian di Indonesia masih banyak mengalami kendala, salah satunya adalah menyangkut masalah rendahnya produktivitas pertanian. Hal ini terjadi karena sistem pertanian yang dikerjakan oleh petani biasanya masih bersifat tradisional yaitu lebih banyak menggunakan tenaga manusia dan hanya mengharapkan kesuburan tanah secara alamiah. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu upaya peningkatan produktivitas lahan dan pemberdayaan petani, diantaranya adalah melalui upaya pemupukan dengan dosis standar atau Standar Operation Prosedur (SOP). Dihadapkan mahalannya

harga pupuk membuat petani terkadang memilih jalan untuk tidak menggunakan pupuk, padahal pupuk merupakan salah satu faktor produksi yang sangat mempengaruhi jumlah produksi. Hasil produksi tidak akan dapat mencapai hasil yang maksimal jika dalam kegiatan usaha tani saja tidak dilaksanakan secara tepat dan benar. Untuk itu, sebagai tindak lanjut untuk penanggulangan dalam menyikapi permasalahan tersebut maka pemerintah menempuh kebijakan bantuan pupuk bersubsidi.

Penerapan strategi pemasaran yang tepat dapat mempengaruhi calon konsumen untuk membuat suatu keputusan pembelian. Dimana keputusan konsumen dalam mengambil keputusan pembelian dipengaruhi oleh akal pikiran atas informasi pengetahuan yang didapatkan. Dimana faktor kualitas produk, saluran distribusi dan kualitas pelayanan merupakan beberapa faktor yang mempengaruhi pertimbangan konsumen dalam keputusan pembelian.

Ketika perusahaan menawarkan produk yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen, dapat dikatakan perusahaan tersebut telah menghantarkan kualitas. Perusahaan yang memuaskan sebagian besar kebutuhan konsumennya sepanjang waktu disebut perusahaan berkualitas. Tetapi kita harus membedakan antara kesesuaian kualitas dan kinerja (atau tingkat) kualitas. Salah satu hal yang menjadi alasan orang mulai membeli pada suatu tempat yakni dilihat dari kualitas produk. Menurut Kotler dan Armstrong (2008:272), "kualitas produk (*product quality*) adalah karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau diimplikasikan".

Selain kualitas produk, saluran distribusi merupakan hal yang penting bagi perusahaan. Menurut Kotler dan Amstrong (2010:363), “saluran distribusi merupakan seperangkat organisasi yang saling bergantung satu sama lain, yang dilibatkan dalam proses penyediaan suatu produk atau jasa, untuk digunakan atau dikonsumsi”. Toko Pandan Mulyo merupakan sebuah jaringan perusahaan perdagangan pupuk bersubsidi yang ada di Desa kalisemut Kecamatan Padang.

Menurut Kotler (2008:83), “pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”. Cara pelayanan yang baik, mulai dari penampilan, cara berbicara dan penyampaian suatu produk menjadi nilai tambah dalam memasarkan produk. Menurut Philip Kotler (2007:06) “ tujuan pemasaran adalah untuk membuat penjualan berlebihan. Tujuan adalah untuk mengetahui dan memahami konsumen demikian baiknya sehingga produk dan jasa cocok bagi para konsumen dan produk dan jasa bisaterjual dengan sendirinya”. Dari Kualitas produk, saluran distribusi dan kualitas pelayanan apabila menjadi satu kesatuan yang baik maka akan menarik minat daya beli konsumen ditempat tersebut.

Setiap hari konsumen mengambil berbagai keputusan pembelian. Perusahaan besar pada umumnya melakukan riset dengan cermat tentang keputusan konsumen membeli produk untuk mengetahui sesuatu yang dibeli oleh konsumen. Mengkaji alasan perilaku pembelian konsumen dan proses keputusan untuk membeli bukan hal yang mudah karena alasan tersebut berada didalam pikiran konsumen. (Mahmud Machfoedz, 2005:43)

Beberapa tentang penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya antara lain oleh Jackson R.S. Weenas (2013) “Kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian Spring Bed Comforta” Hasil uji membuktikan bahwa kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap variable independen yaitu keputusan pembelian Spring Bed Comforta.

Sarini Kodu (2013) “Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza” hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen mobil Toyota Avanza.

Mohamad H.P. Wijaya (2013) “Promosi, citra merek, dan saluran distribusi pengaruhnya terhadap keputusan pembelian jasa terminix di kota Manado”. Hasil uji membuktikan bahwa promosi, citra merek, dan saluran distribusi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian jasa Terminix di Manado.

Lanny N.A Lengkey dan Rita Taroreh (2014) “Kualitas pelayanan dan bauran pemasaran pengaruhnya terhadap keputusan pembelian logam mulia pada PT. Pegadaian cabang Manado Timur”. Hasil uji penelitian membuktikan bahwa kualitas layanan dan bauran pemasaran memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian logam mulia (LM) pada PT. Pegadaian Cabang Manado Timur.

Ibnu Stiki Prasetya dan Nurul Widyawati (2016) “Pengaruh produk, harga, saluran distribusi, dan periklanan terhadap keputusan pembelian kukubima ENER-G”. Hasil uji penelitian membuktikan bahwa produk, harga, saluran distribusi, dan periklanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian Kukubima ENER-G.

Maslikhatul Aulia dan Imam Hidayat (2017), “Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Amanda Brownies”. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Amanda Brownies.

Dalam menjalankan kegiatan pemasaran khususnya dalam hal distribusi untuk pupuk jenis pangan atau yang lebih dikenal dengan pupuk bersubsidi dan jenis pupuk industri atau dikenal sebagai pupuk Non-Subsidi. Pupuk bersubsidi adalah pupuk yang pengadaan dan penyalurannya mendapat subsidi dari pemerintah untuk kebutuhan petani yang dilaksanakan atas dasar program pemerintah. Sedangkan pupuk Non-Subsidi adalah pupuk yang pengadaan dan penyalurannya diluar program Pemerintah dan tidak mendapat subsidi. Tujuan diadakannya pupuk bersubsidi agar membantu para petani dalam mendapatkan pupuk dengan mudah dan untuk meningkatkan kinerja sektor pertanian. Selain itu, pupuk bersubsidi merupakan pupuk yang khusus dijual atau hanya diperuntukkan bagi usaha pertanian yang meliputi Petani Pangan, Peternakan dan Perkebunan Rakyat. Perindustrian dan Perdagangan mengambil kebijakan dengan mengadakan dan mendistribusikan pupuk bersubsidi. Pupuk yang ditetapkan sebagai pupuk

bersubsidi adalah pupuk Urea, SP-36, ZA, NPK dan organic. Kebijakan tersebut diatur dalam Keputusan Menteri melalui Surat Keputusan Menperindag No. 70/MPP/Kep/2/2003 tanggal 11 Februari 2003, tentang Pengadaan dan Penyaluran Pupuk Bersubsidi untuk Sektor Pertanian. Dengan adanya kebijakan tersebut diharapkan dapat membantu petani dalam memperoleh pupuk dengan mudah.

Toko Pandan Mulyo Desa Kalisemut merupakan tempat untuk pendistribusian produk dari distributor ke konsumen. Untuk menempatkan suatu barang dan jasa pada tempat yang tepat, kualitas yang tepat jumlah yang tepat, harga yang tepat dan waktu yang tepat dibutuhkan saluran distribusi yang tepat pula. Bila perusahaan salah dalam memilih saluran distribusi maka akan dapat mengganggu kelancaran arus barang atau juga dari perusahaan ke tangan konsumen. Hal ini terjadi karena konsumen tidak mengenal produk atau juga tersebut ataupun bila sudah mengenalnya tetapi tidak melihatnya di pasar, maka konsumen akan beralih ke barang atau juga lain. Oleh karena itu, pemilihan saluran distribusi yang tepat akan bermanfaat dalam mencapai sasaran penjualan yang diharapkan terutama pada Toko Pandan Mulyo.

Selain menjual pupuk bersubsidi dan nonsubsidi Toko Pandan Mulyo juga menjual berbagai obat untuk pertanian seperti obat untuk hama padi, hama sayuran dan sebagainya. Oleh karena itu tidak heran kalau setiap harinya toko Pandan Mulyo selalu ramai pembeli. Kualitasnya produknya juga tidak diragukan lagi karena terbukti Toko Pandan Mulyo bisa bertahan hingga saat ini, tak sampai disini saja pelayanan yang diberikan oleh pemilik toko juga sangat memuaskan

para pelanggan dan hal tersebut yang menjadi daya tarik tersendiri bagi para konsumen.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah tempat penelitian dan waktu penelitian. Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah toko Pandan Mulyo Desa kalisemut Kecamatan Padang. Pertama, Peneliti tertarik untuk mengambil penelitian tentang Kualitas Produk, Saluran Distribusi dan Kualitas Pelayanan sebagai variabel dependen pada toko Pandan Mulyo Desa Kalisemut Kecamatan Padang. Kemudian yang kedua, Peneliti ingin mengetahui seberapa besar pengaruh keputusan pembelian konsumen pada toko Pandan Mulyo Desa kalisemut Kecamatan Padang.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, SALURAN DISTRIBUSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PUPUK BERSUBSIDI (Studi Kasus pada Toko Pandan Mulyo Desa kalisemut Kecamatan Padang)".

## **1.2 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah :

- 1 Subjek penelitian adalah pembeli di toko Pandan Mulyo Desa Kalisemut Kecamatan Padang.
- 2 Variabel yang akan diteliti hanya terbatas pada produk, distribusi dan kualitas pelayanan serta keputusan pembelian para pembeli .
- 3 Tempat penelitian di toko Pandan Mulyo Desa Kalisemut Kecamatan Padang.

### 3.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka dapat diidentifikasi perumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian pupuk bersubsidi pada Toko Pandan Mulyo Desa Kalisemut Kecamatan Padang?
2. Apakah saluran distribusi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian pupuk bersubsidi pada Toko Pandan Mulyo Desa Kalisemut Kecamatan Padang?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian pupuk bersubsidi pada Toko Pandan Mulyo Desa Kalisemut Kecamatan Padang?
4. Apakah kualitas produk, saluran distribusi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian pupuk bersubsidi pada Toko Pandan Mulyo Desa Kalisemut Kecamatan Padang?

### 4.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pupuk bersubsidi pada Toko Pandan Mulyo Desa Kalisemut Kecamatan Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh saluran distribusi terhadap keputusan pembelian pupuk bersubsidi pada Toko Pandan Mulyo Desa Kalisemut Kecamatan Padang.



3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pupuk bersubsidi pada Toko Pandan Mulyo Desa KalisemutKecamatan Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, saluran distribusi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pupuk bersubsidi pada Toko Pandan Mulyo Desa KalisemutKecamatan Padang.

#### **4.5 Kegunaan Penelitian**

Manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah :

1. Bagi STIE Widya Gama Lumajang

Sebagai bahan informasi bagi pihak manajemen STIE Widya Gama Lumajang sehubungan dengan pengaruh kualitas produk, saluran distribusi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis baik secara langsung maupun tidak langsung akan menerima manfaat untuk membandingkan secara nyata antara teori yang telah didapat selama masa perkuliahan dengan keadaan fenomena yang terjadi pada suatu perusahaan, khususnya tentang variable-variabel pada penelitian terhadap keputusan pembelian konsumen.



Untuk melengkapi syarat-syarat dan tugas akhir pada studi untuk mendapatkan gelar sarjana Strata 1 (S1).Dan menambah pustaka bagi Perpustakaan yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Gama Lumajang.

### 3. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan referensi bagi pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian berikutnya sehubungan dengan masalah produk, saluran distribusi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.

### 4. Bagi Toko Pandan MulyoDesa Kalisemut

Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi toko Pandan Mulyo khususnya tentang kualitas produk, saluran distribusi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian serta digunakan sebagai pertimbangan dan masukan untuk perkembangan usahanya.

