BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan di Indonesia dalam bidang perokonomian sangat pesat seiring dengan terus meningkatnya kebutuhan yang harus terpenuhi dalam setiap harinya maka berbagai cara untuk mendapatkan penghasilan dilakukan. Seperti halnya dalam bidang properti rumah yang juga mengalami perkembangan sangat pesat.Di samping itu persaingan pada perusahaan sangat tinggi dan ketat menyebabkan para pengusaha harus dapat membuat terobosan terbaru agar laku di pasaran.Tidak hanya satu atau dua perusahaan yang bersaing dalam mendapatkan konsumen, tetapi ratusan perusahaan yang bersaing untuk memperebutkan hati para konsumen yang bertujuan pada *provit oriented* dalam memasarkan produk produknya.

Perusahaaan harus pintar membuat strategi dalam menembus standarisasi pasar agar tidak mengalami kemunduran.Adanya persaingan merupakan suatu tantangan yang perlu mendapat perhatian yang serius dari pimpinan perusahaan jika tidak ingin gagal dalam mengelola usahanya.Para pemilik usaha di tuntut untuk memberikan solusi agar usahanya mencapai posisi bersaing dalam pasar.Guna menunjang strategi perusahaan untuk bersaing dalam hal mempertahankan pangsa pasar seorang pemilik usaha harus meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan agar dapat menarik para konsumen dalam melakukan keputusan pembelian.

Proses pengambilan keputusan pembelian pada setiap orang pada dasarnya adalah sama, namun proses pengambilan keputusan tersebut akan diwarnai olehciri

kepribadian, usia, pendapatan dan gaya hidupnya. Secara umum keputusan pembelian adalah seleksi dari dua atau lebih pilihan alternatif. Tindakan memilih produk sebagai tindakan pengambilan keputusan yang meliputi keputusan tentang jenis dan manfaat produk, keputusan tentang bentuk produk, keputusan tentang merek, keputusan tentang jumlah produk, keputusan tentang penjualnya dan keputusan tentang waktu pembelian serta cara pembayarannya.

Perusahaan selalu mempunyai visi dan misi untuk membangun perusahaan tersebut menjadi lebih baik.Salah satu komponen dalam meningkatkan pendapatan perusahaan adalah konsumen.Konsumen merupakan kunci utama dalam keberhasilan perusahaan karena apabila banyak konsumen yang membeli produk dari perusahaan tersebut maka dapat dipastikan perusahaan mengalami peningkatan dalam pendapat dan terbukti bahwa produk yang dibuat dapat diterima oleh masyarakat luas.

Untuk menarik para komsumen perusahaan harus mengutamakan kualitas dalam produksi agar konsumen dapat percaya dengan produk yang dibuat oleh perusahaan serta dapat menikmati produk yang dibuat dengan kepuasan yang terdapat pada diri masing masing konsumen. Kualitas produk merupakan faktor penentu tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen setelah melakukan pembelian dan pemakaian terhadap suatu produk. Pengalaman yang baik atau buruk terhadap produk akan mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian kembali atau tidak. Pengelola usaha dituntut untuk menciptakan sebuah produk yang disesuaikan dengan kebutuhan atau selera konsumen. Bukan hanya produksi saja yang ditonjolkan tetapi juga dalam pelayanannya harus sesuai dengan apa yang di inginkan oleh konsumen agar konsumen dapat selalu mempercayai produksi yang

dibuat karena sudah terbukti dapat memuaskan keinginan konsumen dan juga bagi produsen dapat meningkatkan laba perusahaan.

Kualitas produk mencerminkan kemampuan produk untuk menjalankan tugasnya yang mencakup daya tahan, kehandalan atau kemajuan, kekuatan, kemudahan dalam pengemasan dan reparasi produk dan ciri- ciri lainnya. Kualitas produk memiliki delapan indikator variabel yaitu Kinerja (*Performance*), Ciri – ciri atau keistimewaan tambahan (*Features*), Keandalan (*Reliability*), Kesesuaian dengan spesifikasi (*ConformancetoSpecification*), Daya Tahan (*durability*), Pelayanan (service ability), Estetika (*Aesthetics*), Kualitas yang dipersepsikan (*PerceivedQuality*).

Kemudian Kualitas layanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keualitas layanan memiliki lima komponen utama antara lain: *Reliability (*reliabilitas*), Assurance* (kepastian), *Tangible* (berwujud), *Empathy* (empati), *Responsiveness* (daya tanggap). Selanjutnya keputusan pembelian merupakan pemilihan dari dua atau alternatif pilihan, sehingga dapat dikatakan seseorang dapat membuat keputusan jika tersedia beberapa alternatif pilihan dalam keputusan pembelian terdiri dari limatahap yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian dan perilaku pasca pembelian.

Seperti saat ini kebutuhan akan properti rumah sangat lah penting. Banyak perusahaan mebel yang saling bersaing untuk merebutkan posisi pasar untuk mendapatkan hati para konsumen yang akan membeli properti rumah yang

dinginkan para konsumen.Persaingan pasar tersebut dapat membuat perusahaan menjadi berhasil atau bahkan membuat perusahaan menjadi bangkrut atau kehilangan konsumen karena itu pimpinan perusahaan harus pintar dalam mencari solusi agar perusahaan tidak kehilangan konsumen. Seperti halnya CV Jati Indah Lodoyo Blitar yang ikut meramaikan persaingan pasar.

Dengan adanya kompetisi diantara produsen seperti sekarang ini, perusahaan dituntut untuk menciptakan produk yang berkualitas dan mempunyai nilai lebih yang tidak ditawarkan oleh perusahaan pesaing.Dalam memasarkan produk tersebut maka bagian terpenting yang harus di perhatikan adalah kualitas yang mampu merangsang para konsumen untuk melakukan keputusan pembelian.Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Jadi hanya perusahaan dengan kualitas paling baik akan tumbuh dengan pesat, dan dalam jangka waktu panjang perusahaan tersebut akan lebih berhasil dari perusahaan yang lain.

Berdasarkan dengan hal tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian padaCV Jati Endah Lodoyo Blitar“.

B. Permasalahan

Setiap perusahaan untuk mencapai sebuah keberhasilan perlu memperhatikan faktor internal dan faktor eksternal demi tercapainya suatu tujuan dari perusahaan tersebut.Oleh sebab itu permasalahan harus di cari pemecahan yang tepat supaya kegiatan perusahaan berjalan dengan lancar.Dengan demikian suatu kualitas dari perusahaan tersebut merupakan hal yang utama untuk menarik hati para konsumen.

Beberapa bulan terakhir penjualan pada CV Jati Endah Lodoyo Blitar mengalami penurunan dibanding bulan-bulan sebelumnya pada tingkat pendapatan karena kalah bersaing dengan perusahaan properti yang lain. Oleh sebab itu CV Jati Indah Lodoyo Blitar harus dapat mencari inovasi untuk mencari sebuah trobosan dalam memasarkan produk-produk yang dimilikinya. Walaupun terjadi penurunan pada tingkat pendapatanakan tetapi perusahaan tersebut tetap melakukan proses produksi demi kelangsungan perusahaan, untuk itu CV Jati Endah Lodoyo Blitar harus selalu meningkatkan kualitas produk dan kualitas layanannya agar para konsumen dapat kembali lagi untuk membeli produk-produk yang ada di CV Jati Endah Lodoyo Blitar. Berdasarkan pemikiran tersebut maka pendekatan yang dilakukan mengarah pada kualitas produk dan kualitas layanannya yang berdampak pada keputusan pembelian. Untuk itu sebaiknya kualitas produk dan kualitas layanan sebagai komponen utama harus ditingkatkan guna menciptakan keputusan pembelian pada CV Jati EndahLodoyo Blitar.

C. Rumusan Masalah

Sesuai dengan masalah yang timbul dalam uraian diatas maka ada beberapa pertanyaan yang timbul dari permasalahan tersebut yaitu:

1. Mengapa terjadi penurunan terhadap keputusan pembelian pada CV Jati Endah Lodoyo Blitar?
2. Apakah faktor yang mengakibatkan penurunan terhadap keputusan pembelian pada CV Jati Endah Lodoyo Blitar?
3. Apakah ada pengaruh secaraparsial dari kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada CV Jati Endah Lodoyo Blitar?
4. Apakah ada pengaruh secaraparsial dari kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada CV Jati Endah Lodoyo Blitar?
5. Apakah ada pengaruh secara simultan dari kualitas produk dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada CV Jati Endah Lodoyo Blitar?

D. Tujuan Penelitian

Dari beberapa rumusan masalah yang telah di kemukakan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui terjadinya penurunanterhadap keputusan pembelian pada CV Jati Endah Lodoyo Blitar.
2. Untuk mengetahui faktor yang mengakibatkan penurunan terhadap keputusan pembelianpada CV Jati Endah Lodoyo Blitar.
3. Untuk mengetahui pengaruh secaraparsial dari kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada CV Jati Endah Lodoyo Blitar.

4. Untuk mengetahui pengaruh secaraparsial dari kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada CV Jati Endah Lodoyo Blitar.
5. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan dari kualitas produk dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada CV Jati Endah Lodoyo Blitar.

E. Kegunaan Penelitian

1. BagiPerusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaanuntuk di jadikan sebagai gambaran dan informasi dalam menentukan langkah-langkah yang tepat dalam upaya mengembalikan tingkat kepercayaan konsumen dengan cara memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam melakukan pembelian sehingga perusahaan ini mampu meningkatkan volume penjualannya kembali serta dalam melakukan strategi perusahaan yang berkaitan tentang kualitas produksi, kualitas layanan dan juga dalam melakukan keputusan pembelian.

2. Bagi Penulis

Manfaat penelitian ini bagi penulis adalah sebagai tolok ukur sebuah penelitian yang dibuat serta sebagai suatu pembelajaran yang dapat di ambil suatu hikmah karena dapat mengerti tentang kebenaran yang terjadi tentang judul yang diusung oleh peneliti.

3. Bagi Pembaca

Manfaat penelitian ini bagi pembaca adalah sebagai suatu pembelajaran yang dapat di jadikan suatu pengetahuan yang baru dan juga sebagai suatu syarat untuk melasanakan skripsi.

4. Bagi Akademisi

Manfaat penelitian ini bagi akademisi adalah sebagai referensi perpustakaan dan dapat dijadikan sebagai contoh untuk melakukan suatu penelitian kembali serta dapat dijadikan sebagai penelitian terdahul