

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha yang semakin pesat menyebabkan perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Persaingan membuat para pelaku bisnis dituntut untuk mengambil langkah-langkah sesuai dengan perkembangan agar dapat bersaing di pasar. Persaingan dalam dunia usaha tentunya tidak lepas dengan adanya kegiatan pemasaran serta memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen, selain itu berkembangnya sebuah usaha tergantung dengan minat dan kemampuan pelaku usaha dalam memenuhi selera konsumen. Bisnis tidak akan berkembang, dikenal orang, dan meraih keuntungan jika bisnis tidak dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Pada dasarnya seseorang ketika membeli sebuah produk atau jasa tujuan yang utama yaitu adalah kegunaan produk atau jasa itu sendiri, kualitas dan harga maka dari itu pelaku usaha dengan tanggap melakukan berbagai strategi bisnis salah satunya kualitas pelayanan, penentuan harga dan menciptakan WOM (WOM). Jika kualitas pelayanan yang diberikan memuaskan dan harga yang sesuai ketika melakukan transaksi, maka tidak menutup kemungkinan konsumen akan mudah sekali untuk memberikan informasi yang menarik kepada saudara, teman atau lingkungan disekitarnya dari pengalaman yang diterima saat melakukan pembelian dari segi kualitas pelayanan dan harga sehingga dapat membentuk WOM (WOM) serta keputusan pembelian.

Pilang Jaya Mas Digital Printing merupakan salah satu bisnis yang bergerak di bidang percetakan yang berdiri sejak 2009 di Wilayah Caruban, Kabupaten Madiun. Pilang Jaya Mas *Digital Printing* melayani cetak banner, poster, stiker, poster, undangan, cetak nota, cetak stampel, cetak A3, buku yassin, kartu nama, *fotocopy*, menyediakan alat tulis kantor, dan lain-lain. Pilang Jaya Mas selalu mengikuti perkembangan bisnis dilihat dari menggunakan mesin dan teknologi yang terbaru. Dalam perkembangan di dunia digital printing Pilang Jaya

Mas juga terus melakukan perbaikan kualitas pelayanan yang baik serta penentuan harga yang sesuai untuk terciptanya WOM (WOM) tidak heran jika Pilang Jaya Mas memiliki motto usaha yaitu “harga bisa bersaing, kualitas bisa di banding”. Pilang Jaya Mas harus melakukan upaya dalam memanfaatkan potensi pada kualitas pelayanan, harga dan WOM untuk menarik keputusan pembelian konsumen khususnya di wilayah Kabupaten Madiun.

Upaya membentuk konsumen dalam melakukan keputusan pembelian salah satunya dapat dilihat dari segi kualitas pelayanan. Menurut Kotler dan Keller (2016:156) kualitas layanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Pelayanan yang di berikan produsen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen agar konsumen puas. Keluhan konsumen juga harus di perhatikan karena hal tersebut dapat mempengaruhi kekecewaan para konsumen. Keluhan biasanya banyak masuk melalui ulasan google maps dan sosial media yang dimiliki seperti instagram dan *whatsapp bussines*. Jika hal ini selalu terjadi konsumen akan memilih untuk menggunakan jasa percetakan yang lain. Bahy dan Suprihhadi (2018) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan pembelian. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan sesuai harapan, maka semakin meningkat konsumen dalam melakukan pembelian jasa.

Selain kualitas layanan, harga merupakan hal yang diperhatikan konsumen dalam melakukan transaksi pembelian produk atau jasa, harga sering menggambarkan kualitas dari suatu produk dan jasa yang dapat didefinisikan dengan nilai. Menurut Kotler dan Armstrong (2012:314) harga adalah jumlah semua nilai yang konsumen tukarkan dalam rangka mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan barang atau jasa. Konsumen dapat membandingkan harga suatu produk atau jasa dengan produk atau jasa lainnya yang dipertimbangkan dari segi keterjangkuan, kualitas dan manfaat dari produk tersebut. Harga yang ditetapkan harus mampu menciptakan pandangan positif konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Harga yang ditetapkan oleh Pilang Jaya Mas Caruban akan menjadi salah satu ketertarikan bagi konsumen

dalam memilih jasa percetakan Pilang Jaya Mas Caruban dibandingkan jasa percetakan yang lainnya, tidak hanya harga yang ditetapkan namun strategi memberikan promo kepada konsumen akan semakin menarik konsumen di berbagai kalangan. Strategi harga yang tepat dari perusahaan akan menarik konsumen untuk menggunakan jasa percetakan Pilang Jaya Mas Caruban, sehingga dapat menciptakan keputusan pembelian. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Setiawan (2019) yang telah menemukan bahwa harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan pembelian. Hal ini bisa di artikan bahwa semakin baik potongan harga yang diberikan dan penetapan harga yang jelas maka akan semakin meningkatkan konsumen untuk melakukan keputusan pembelian.

WOM menjadi sarana promosi yang efektif kepada calon konsumen tujuannya agar penjualan dapat berlangsung dengan lancar. Selain itu *Word Of Mouth* (WOM) dapat memberikan efek kepada citra perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2016:280) mendefinisikan WOM adalah komunikasi dari orang ke orang antar sumber pesan dan menerima pesan dengan cara tidak komersial mengenai suatu produk, pelayanan, atau merek. WOM atau komunikasi mulut ke mulut memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap citra perusahaan, karena informasi mengenai suatu produk atau jasa secara detail yang didapatkan akan diberikan kepada orang terdekat seperti saudara, teman atau tetangga. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian oleh Rizal dan Wahyuni (2021) yang menemukan bahwa WOM berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan pembelian artinya semakin baik WOM yang diciptakan oleh konsumen terhadap produk yang telah dibelinya, maka akan semakin meningkatkan keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen.

Jika calon konsumen jika mendapatkan informasi yang buruk tentang suatu produk secara otomatis memiliki pandangan kurang baik pada produk atau jasa karena seseorang akan lebih percaya informasi tentang suatu produk atau jasa yang didengar dari orang terdekatnya, namun jika mendapatkan informasi yang baik tentang produk atau jasa tersebut, orang akan meningkatkan keputusan pembelian sebuah produk atau jasa, maka akan benar-benar dibeli untuk dirinya sendiri.

Permasalahan tersebut di dukung dengan adanya data pengunjung Pilang Jaya Mas *Digital Printing* Caruban 5 tahun terakhir.

Tabel 1. 1
Data Konsumen

Tahun	Jumlah Konsumen
2017	16.582 orang
2018	18.756 orang
2019	18.236 orang
2020	15.220 orang
2021	17.200 orang

Sumber : Pilang Jaya Mas *Digital Printing*

Berdasarkan tabel 1.1 menyebutkan bahwa data konsumen dari lima tahun terakhir dari tahun 2017 sampai 2021 Pilang Jaya Mas *Digital Printing* mengalami naik turun disetiap tahunnya. Karena hal tersebut penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut penyebab dari naik turunnya konsumen Pilang Jaya Mas *Digital Printing* Caruban dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan, harga dan WOM . Berdasarkan latar belakang tersebut, maka judul penelitian ini adalah “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen Pilang Jaya Mas *Digital Printing* Caruban”.

1.2 Rumusan Masalah

- Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan pembelian pada Pilang Jaya Mas *Digital Printing* Caruban?
- Apakah harga berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan pembelian pada Pilang Jaya Mas *Digital Printing* Caruban?
- Apakah WOM berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan pembelian pada Pilang Jaya Mas *Digital Printing* Caruban?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Menguji signifikansi pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Pilang Jaya Mas *Digital Printing* Caruban.
- b. Menguji signifikansi pengaruh positif harga terhadap keputusan pembelian pada Pilang Jaya Mas *Digital Printing* Caruban.
- c. Menguji signifikansi pengaruh positif WOM terhadap keputusan pembelian pada Pilang Jaya Mas *Digital Printing* Caruban.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Akademis

Manfaat akademis dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan untuk menjadi sumber referensi peneliti dan selanjutnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan WOM terhadap keputusan pembelian.

- b. Manfaat Praktisi

Manfaat praktisi dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi media referensi dan bahan masukan untuk Pilang Jaya Mas *Digital Printing* Caruban dalam mengembangkan usaha yang dimiliki dengan pengaruh kualitas pelayanan, harga dan, WOM terhadap keputusan pembelian.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian bab ini berisi landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan model penelitian/kerangka konseptual.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian bab ini berisi desain penelitian, identifikasi, definisi operasional, pengukuran variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, teknik penyampelan dan analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bagian bab ini berisi tentang objek penelitian, deskripsi data, hasil analisis data, dan pembahasan.

BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Pada bagian bab ini berisi tentang simpulan, keterbatasan dan saran.