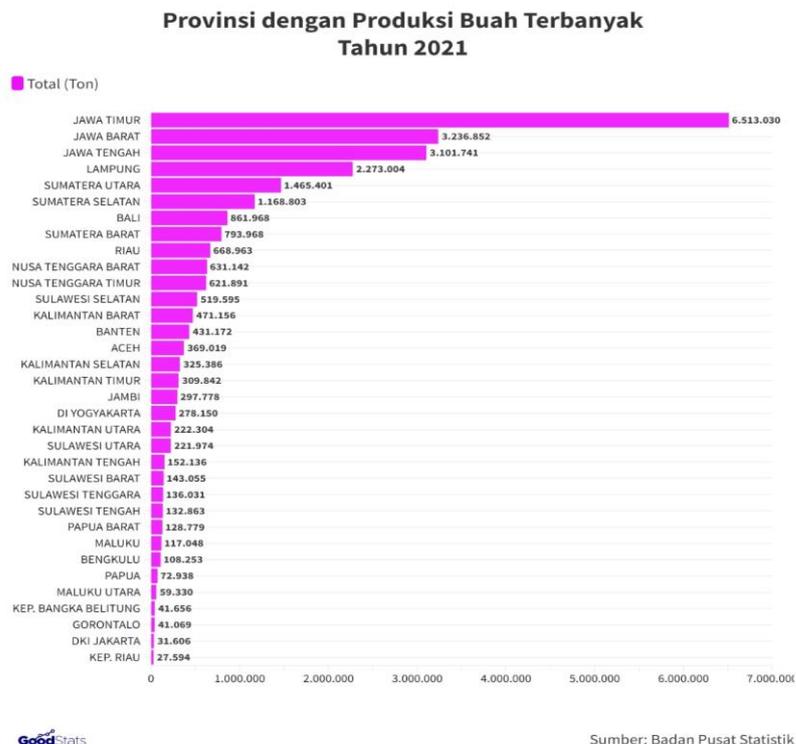


BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai negara agraris yang beriklim tropis, Indonesia termasuk negara penghasil buah segar di dunia, berbagai macam jenis buah dapat ditemukan didaerahnya. Data Badan Pusat Statistik pada tahun 2021 berhasil mencatat total produksi buah Provinsi Jawa Timur sebesar 6.513.030 ton sepanjang tahun 2021. Saat ini petani melakukan proses distribusi secara langsung kepada konsumen, sehingga petani tidak hanya menjadi tempat produksi tetapi pedagang pertama bagi pemasok dan konsumen. Banyaknya variasi buah yang ditawarkan dapat menjadi pilihan dalam proses pengambilan keputusan pembelian konsumen dalam memenuhi kebutuhan permintaan.



Gambar 1.1 Data Provinsi produksi buah tahun 2021
(Badan Pusat Statistik, 2022)

Menurut Kotler dan Keller (2016:72) menyatakan bahwa variasi produk pada sebuah bisnis dapat membantu menyajikan inovasi produk yang diharapkan sesuai permintaan, dengan tujuan untuk memengaruhi konsumen dan bersedia untuk mengkonsumsi produk yang ditawarkan. Variasi produk adalah keberagaman yang dapat dibedakan melalui bentuk, nilai, dan performa (Tjiptono, 2008:97). Pemilihan variabel serupa dengan penelitian oleh Eriyanti dan Kusmadeni (2021) variabel variasi produk berpengaruh secara signifikan positif terhadap variabel keputusan pembelian. Untuk menciptakan keunggulan yang lebih kompetitif selain fokus terhadap variasi produk yang dimiliki sebagai pemilik bisnis dapat menarik konsumen dengan memperhatikan keunggulan dari segi kualitas pelayanan yang diberikan sehingga konsumen merasa puas dan dapat melakukan keputusan pembelian.

Menurut Suit dan Almasdi (2012:88) kualitas pelayanan adalah tata cara yang digunakan untuk melayani pelanggan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan sempurna memperhatikan toleransi dan penampilan yang menarik. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat keistimewaan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2016:59). Pemilihan variabel sesuai dengan penelitian Putri dan Mugiono (2022) kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan positif terhadap keputusan pembelian.

Kotler dan Armstrong (2012:227) menyatakan bahwa keputusan pembelian ialah keputusan yang dilakukan oleh konsumen ketika membeli barang setelah mengetahui penjelasan mengenai manfaat dan kebutuhan yang diperlukan. Keputusan pembelian dilakukan melewati serangkaian aktivitas konsumen terdiri dari lima tingkat yang dijelaskan sebagai berikut identifikasi masalah, pemerisaan data, evaluasi alternatif, pengambilan keputusan membeli dan perilaku konsumen setelah membeli.

Prabon Market merupakan distributor yang melayani aneka buah impor, buah lokal dan aneka camilan yang dapat dibeli secara ecer dan grosir. Dalam menghadapi persaingan bisnis Prabon Market dituntut untuk

dapat bersaing dengan distributor buah dan camilan yang ada di kota Madiun dengan memperhatikan aneka jenis variasi produk dan kualitas pelayanan. Variasi produk yang ditawarkan terdiri dari aneka jenis buah mulai dari buah lokal dan buah musiman, aneka camilan terdiri dari camilan jadul hingga camilan kekinian. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Prabon Market lebih mengarah kepada pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen mulai dari pesanan konsumen. Hal ini dilakukan agar konsumen tertarik melakukan pembelian terutama bagi mereka pencinta buah yang segar, harga terjangkau dan unik, selain menarik konsumen untuk membeli buah, Prabon Market juga menyediakan aneka jajan jadul hingga jajan kekinian dengan varian yang komplit. Target pangsa pasar yang dilakukan oleh Prabon Market adalah membuka peluang bagi para pemasok (*reseller*) yang dapat memasarkan produk Prabon Market secara *online*, dengan tujuan menjangkau konsumen yang lebih luas tanpa harus datang ke Prabon Market. Konsumen yang bukan *reseller* Prabon Market dapat membeli secara langsung di toko dengan varian produk dan kualitas layanan yang sama.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka judul penelitian ini yaitu pengaruh variasi produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Prabon Market Madiun.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan, sehingga rumusan masalah dalam penelitian ini ialah :

- a. Apakah variasi produk berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan pembelian di Prabon Market Madiun ?
- b. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan pembelian di Prabon Market Madiun ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, sehingga tujuan dilakukan penelitian ini ialah:

- a. Mengevaluasi dan menganalisis pengaruh signifikan positif variasi produk terhadap keputusan pembelian di Prabon Market Madiun
- b. Mengevaluasi dan menganalisis pengaruh signifikan positif kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Prabon Market Madiun

1.4 Manfaat Penelitian :

- a. Manfaat Akademis:
Penelitian bermanfaat sebagai pengetahuan bagi pembaca, bisa digunakan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh variasi produk, kualitas layanan terhadap keputusan pembelian
- b. Manfaat Praktis:
Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variasi produk, kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Prabon Market Madiun.

1.5 Sistematika Penelitian

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II: KERANGKA TEORITIS

Pada bab ini terdapat penjabaran dari teori yang relevan tentang pengertian pengertian Pemasaran, variasi produk, kualitas pelayanan, keputusan pembelian, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan tentang jenis-jenis penelitian, subjek penelitian, objek penelitian, jenis data penelitian, teknik penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan tentang gambaran umum tentang objek penelitian, data penelitian, hasil analisis data, dan pembahasan

BAB V: SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian, keterbatasan penelitian serta saran yang dapat digunakan sebagai perbaikan yang ditunjukkan pada wirausaha maupun penelitian selanjutnya.