

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul**

Pertumbuhan ekonomi di Negara Indonesia pasti sudah banyak berkembang berbagai usaha dari usaha kecil menengah sampai usaha besar. Pebisnis bersaing untuk menawarkan berbagai produk yang mereka tawarkan, baik produk di bidang jasa maupun barang. Maka, tentulah konsumen yang paling diuntungkan karena konsumen diberikan kesempatan lebih luas untuk memilih produk sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Pebisnis berusaha mengatur strategi agar produk mereka diminati oleh banyak konsumen. Untuk itu, pebisnis perlu memperbaiki dan mengembangkan produk yang dihasilkan agar lebih mencolok dan unik untuk menarik perhatian para konsumen. Dengan begitu, kualitas produk yang dihasilkan akan lebih baik lagi sehingga konsumen tidak akan ragu dalam berbelanja.

Setiap pebisnis akan selalu menjaga kualitas produk sehingga mereka bisa mendapatkan permintaan produk yang banyak karena kualitas produk yang bagus, sehingga konsumen akan percaya dan tidak akan ragu terhadap produk yang dihasilkan tersebut. Apabila pebisnis tidak mementingkan kualitas produk, maka pebisnis tidak dapat berhasil mendapatkan konsumen yang tetap dan tidak mampu bersaing dengan pesaing-pesaing yang lain. Dengan meningkatnya tingkat hidup masyarakat, maka tentu saja kebutuhan masyarakat semakin meningkat. Hal ini membawa pengaruh terhadap perilaku konsumen dalam memilih barang yang akan mereka beli yang mereka anggap paling sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka.

Dalam memasarkan, kualitas produk juga sangat perlu diperhatikan, karena kualitas produk juga sangat berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen. Apabila kualitas produk yang dihasilkan bagus dan menarik maka konsumen akan dengan mudah membuat keputusan membeli atau tidaknya produk tersebut. Sebaliknya apabila kualitas produk yang dihasilkan kurang

bagus atau kurang memuaskan maka konsumen tidak akan tertarik dan tidak mengulangi pembelian tersebut.

Salah satu usaha yang ada yaitu Fikri Koleksi Palembang yang merupakan usaha yang bergerak di bidang industri tradisional kerajinan khas rakyat tenun kain songket Palembang dan juga bergerak di bidang perdagangan yang menjual barang-barang seperti kain batik, kain songket, kain jumputan dan masih banyak kerajinan tangan yang lainnya. Fikri Koleksi berlokasi di Tangga Buntung Jalan Kiranggo Wiro Santiko No. 500, 30 Ilir, Palembang, Sumatera Selatan. Tangga buntung termasuk daerah yang padat penduduk. Terlihat dari kanan kiri rumah masi banyak yang berbentuk rumah limas, yang merupakan rumah adat kota Palembang. Di daerah ini juga banyak usaha yang menjual berbagai macam ciri khas kota Palembang salah satunya adalah Fikri Koleksi Palembang ini. Berbagai jenis kain songket dan kerajinan tangan yang diproduksi dan dijual oleh Fikri Koleksi Palembang diantaranya adalah limar mentok, limar cantik, bintang rante besak, nampan merah, nago besaung, jando beraes dan dodot. Sedangkan untuk kerajinan tangan yang dijual adalah kipas, dompet, peci, kotak tisu, tanjak, gantungan kunci dan lain sebagainya.

Pada tabel 1.1 di bawah ini dapat dilihat setiap tahun pembelian produk di Fikri Koleksi mengalami penurunan. pada produk songket dari tahun 2017 songket yang terjual di Fikri Koleksi sebanyak 2.498 pcs, pada tahun 2018 sebanyak 2.159 pcs mengalami penurunan 14% dari tahun 2017 lalu. Di tahun 2019 sebanyak 1.079 pcs penurunan 50%. Sedangkan di tahun 2020 hanya terjual sebanyak 457 pcs, mengalami penurunan sampai 58%. Selanjutnya produk jumputan, batik, dan dolbi, di tahun 2017 terjual sebanyak 18.492 pcs. Di tahun 2018, terjual sebanyak 12.295 pcs penurunan 34%. Di tahun 2019 sebanyak 9.922 pcs mengalami penurunan 19% dan di tahun 2020 mengalami penurunan hingga 73% yang terjual sebanyak 2.645 pcs. Pada produk baju di tahun 2017 berjumlah 11.063 pcs, pada tahun 2018 sebanyak 6.413 pcs penurunan dari tahun 2017 lalu sebesar 42%, dan di tahun 2019 produk baju terjual sebanyak 5.167 pcs, penurunan 19% dan pada tahun 2020 terjual hanya 1.911 pcs mengalami penurunan sebesar 63% dari tahun sebelumnya.

Berikut ini adalah jumlah produk yang terjual pada Fikri Koleksi Palembang sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Produk Terjual Fikri Koleksi Palembang**  
**Tahun 2017-2020**

<b>Tahun</b>	<b>Songket</b>	<b>Jumputan,Batik,Dolbi</b>	<b>Baju</b>
2017	2.498	18.492	11.063
2018	2.159	12.295	6.413
2019	1.079	9.922	5.167
2020	457	2.645	1.911
<b>Total</b>	<b>6.913</b>	<b>44.354</b>	<b>24.554</b>



(Sumber: Manajer Operasional, 2020)

Jadi, dapat dilihat dari data tersebut setiap tahun Fikri Koleksi mengalami penurunan, dan pada tahun 2020 mengalami penurunan yang cukup signifikan karena adanya pandemi covid-19 yang menjadi penghambat apabila ada wisatawan yang ingin berkunjung dan berbelanja di Fikri Koleksi Palembang.

Berdasarkan data tersebut, penulis tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian pada Fikri Koleksi Palembang”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Adapun masalah yang akan dibahas dalam penelitian di Fikri Koleksi Palembang adalah:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Fikri Koleksi Palembang?
2. Indikator dari kualitas produk manakah yang paling berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Fikri Koleksi Palembang?

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Agar pembahasan laporan akhir ini tidak menyimpang dari permasalahan dan lebih terarah, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan yaitu

pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada Fikri Koleksi Palembang.

#### **1.4 Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Fikri Koleksi Palembang.
2. Untuk mengetahui Indikator dari kualitas produk manakah yang paling berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Fikri Koleksi Palembang.

#### **1.5 Manfaat Penulisan**

Adapun manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini sebagai berikut:

1. Bagi Penulis  
Diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan baru melalui pengalaman yang diperoleh selama melakukan penelitian, serta dapat mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Manajemen Pemasaran.
2. Bagi Perusahaan
  - a. Agar perusahaan dapat meningkatkan kualitas produk yang lebih bagus agar dapat meningkatkan pembelian konsumen.
  - b. Agar perusahaan dapat memperbaiki kualitas produk sehingga dapat meningkatkan pembelian konsumen.
3. Bagi Publik  
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang kualitas produk yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian sehingga perusahaan dapat meningkatkan kualitas produk menjadi lebih baik dan menarik.

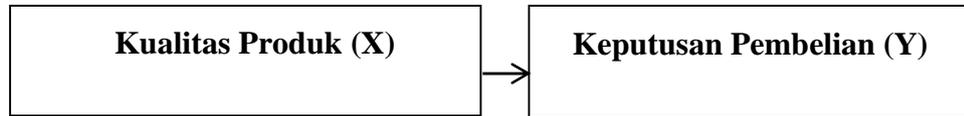
#### **1.6 Metodologi Penulisan**

##### **1.6.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Fikri Koleksi Palembang yang beralamat di Tangga Buntung Jalan Kiranggo Wiro Sentiko No. 500, 30 Ilir, Palembang, Sumatera Selatan. Penelitian bermaksud untuk mengetahui seberapa besar

pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada Fikri Koleksi Palembang.

### 1.6.2 Kerangka Pikir



Pada penelitian ini penulis membuat kerangka pemikiran yang akan digunakan sebagai gambaran untuk memudahkan dalam memahami hubungan antara variabel X (variabel bebas) dan variabel Y (variabel terikat). Data diatas adalah kerangka berpikir variabel X (variabel bebas) yaitu kualitas produk terhadap variabel Y (variabel terikat) yaitu keputusan pembelian.

### 1.6.3 Variabel Operasional

Adapun Operasional Variabel dari variabel X (kualitas produk) dan Y (keputusan pembelian) sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Indikator Variabel**

No.	Variabel	Indikator
1.	Kualitas Produk	Menurut Mulins, dkk dalam Firmansyah (2019:15) 1. Fungsi (Performance) 2. Fitur (Features) 3. Keandalan (Reliability) 4. Kesesuaian (Conformance) 5. Ketahanan (Durability) 6. Estetika (Aesthetics) 7. Kualitas yang dipersepsikan (Perceived quality)
2.	Keputusan Pembelian	Menurut Kotler & Armstrong (2016:176) 1. Pengenalan Masalah 2. Pencarian Informasi 3. Evaluasi Alternatif 4. Keputusan Pembelian 5. Perilaku Pasca Pembelian

### 1.6.4 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian laporan akhir ini penulis menggunakan 2 (dua) jenis sumber data yaitu:

### 1. Data primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Menurut Sugiyono (2016:225) sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian data dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan”.

### 2. Data sekunder

Data sekunder Menurut Sugiyono (2016:225) data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen”. Data yang dikumpulkan ini dari sumber-sumber tertulis yang mengacu pada teori-teori yang ada.

#### **1.6.5 Metode Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan, dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### 1. Riset Lapangan

Riset Lapangan adalah kegiatan mengumpulkan data dengan cara mengadakan penelitian secara langsung ke Fikri Koleksi Palembang.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu:

##### a. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2018:142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Respondennya yaitu konsumen yang ada pada Fikri Koleksi Palembang, guna mendapatkan data dan informasi mengenai kualitas produk terhadap keputusan pembelian yang diberikan oleh Fikri Koleksi Palembang.

##### b. Wawancara

Pengertian wawancara menurut Sugiyono (2018:137) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil”.

Penulis melakukan wawancara dengan Pemilik Fikri Koleksi Palembang guna memperoleh data-data perusahaan mengenai sejarah perusahaan, struktur organisasi, visi, misi dan data penjualan perusahaan.

## 2. Riset Kepustakaan (Library Research)

Riset kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku yang berkenaan dengan topik dan masalah yang sedang dibahas sehingga dapat dijadikan bahan penyelesaian.

### 1.6.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

#### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2015:148), definisi populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu Konsumen di Fikri Koleksi Palembang.

#### 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2015:149) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen pada Fikri Koleksi Palembang. Menurut Ferdinand (2014:173) penentuan besarnya sampel membutuhkan paling sedikit 5 kali jumlah indikator. Pada penelitian ini memiliki 12 indikator. Berarti jumlah sampel yang diambil sebesar 60 sampel atau responden.

#### 3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel ini adalah *Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2015:152) *Purposive Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Sampel dalam penelitian ini konsumen yang datang di Fikri Koleksi Palembang yang paling tidak sudah pernah melakukan satu kali transaksi.

### 1.6.7 Analisa Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Metode Analisa Kuantitatif

Menurut Siregar (2015:17) data kuantitatif adalah data yang berupa angka. Pada penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang berupa angka dengan melakukan perhitungan dari jawaban responden dalam kuisioner

berdasarkan skala likert. Skala Pengukuran Skala pengukuran yang digunakan yaitu skala Likert. Menurut Sugiyono (2015:168) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

**Tabel 1.3**

**Pengukuran Variabel dengan menggunakan Skala Likert**

No.	Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono, (2015)

Untuk mempermudah dalam menganalisis maka menggunakan program *SPSS (Statistic Product and Service Solution) for windows 22.0*. Adapun alat analisis yang digunakan, antara lain:

a. Uji Validitas

Menurut Yusi dan Umiyati (2016:92) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Yusi dan Umiyati (2016:95) Reliabilitas adalah suatu pengukuran dikatakan reliabel apabila pengukur tersebut menghasilkan hasil-hasil yang konsisten. Reliabilitas mendukung validitas dan merupakan syarat perlu (*necessary conditions*) tetapi tidak merupakan syarat kecukupan (*sufficint conditions*) bagi validitas.

c. Regresi Linier Sederhana

Analisis Regresi Linier Sederhana adalah analisis regresi dengan jumlah variabel pengaruhnya hanya satu. Guna menganalisis adanya pengaruh kualitas produk (X) terhadap keputusan pembelian (Y), digunakan metode regresi linier sederhana dimana formulasinya sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

a = Bilangan Konstanta

b = Koefisien Regresi

Y = Variabel Terikat (Keputusan Pembelian)

X = Variabel Bebas (Kualitas Produk)

d. Koefisien Korelasi

Menurut Sugiyono (2015:286) koefisien korelasi merupakan angka hubungan kuatnya antara dua variabel atau lebih.

Berikut adalah pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono, (2015)

e. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas yaitu kualitas produk secara parsial tau sendiri-sendiri terhadap variabel terikat yaitu keputusan pembelian.

Rumus mencari  $t_{tabel}$  adalah sebagai berikut:

$$t_{tabel} = a/2; n - k - 1$$

Keterangan:

a = 0,05 (5%)

n = Jumlah Sampel

k = Jumlah Variabel Bebas

2. Metode Analisa Kualitatif

Menurut Siregar (2015:16), data kualitatif adalah data yang berupa pendapat (pernyataan) atau *judgment* sehingga tidak berupa angka, tetapi berupa kata – kata atau kalimat.