

BAB I

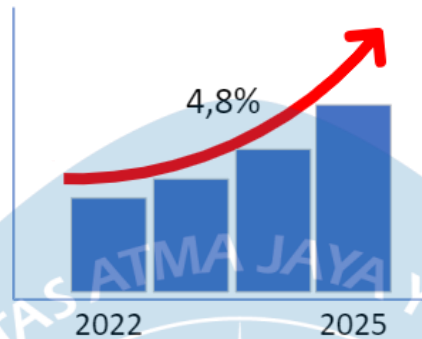
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan berkembangnya ilmu teknologi sekarang ini dapat mempengaruhi segala aspek di dunia termasuk di industri elektronik. Usaha elektronik merupakan salah satu bisnis yang perkembangannya melesat cepat beberapa tahun belakang ini. Perkembangan internet dan teknologi berperan besar dalam peningkatan usaha elektronik di Indonesia. Apalagi para generasi milenial tidak segan untuk merekomendasikan kepada teman dan orang disekitarnya untuk lebih memilih berbelanja secara online (Pernama & Parasari,2019). Kemajuan ini terlihat dengan adanya perkembangan atas berbagai macam produk barang-barang yang di hasilkan termasuk barang elektronik. Persaingan pasar elektronik di Indonesia terus menunjukkan perkembangan dan pertumbuhan yang lebih kompetitif dan dinamis dengan adanya ekonomi pasar bebas di negeri ini. Semakin banyak permintaan masyarakat akan barang elektronik menyebabkan bisnis elektronik saat ini banyak di temukan di berbagai tempat. Barang elektronik telah menjadi teknologi yang tidak dapat di pisahkan dari kehidupan manusia. Untuk mendapatkan barang elektronik tidaklah sulit karena banyak sekali toko elektronik di Indonesia. Barang elektronik memberikan berbagai kemudahan bagi orang-orang dalam menjalankan aktivitasnya sehingga tidak heran jika barang elektronik menjadi salah satu barang yang selalu dibutuhkan. Dengan potensi pasar masa depan yang begitu besar, industri elektronik sekarang ini selalu menjadi yang terdepan dalam inovasi teknologi terbaru untuk mengurangi biaya dan untuk mengurangi biaya dan meningkatkan efisiensi. Industri elektronik global adalah sektor dengan pertumbuhan tercepat, bernilai triliunan dollar dan memainkan peran penting dalam mendorong konsumen untuk membeli produk elektronik yang inovatif dan cerdas. Pasar global untuk komponen elektronik di perkirakan akan tumbuh pada tingkat pertumbuhan tahunan majemuk sekitar 4,8% dari 2020 hingga 2025.

Forecast Industri Elektronik Tahun 2022

Perkiraan pasar global untuk komponen elektronik akan tumbuh pada tingkat pertumbuhan tahunan majemuk (CAG) sekitar



Gambar 1.1 Grafik Forecast Industri Elektronik Tahun 2022 – 2025
(Sumber : Tada Loyalty & Customer Retentio, 2022)

Ada banyak toko elektronik yang berkembang di Indonesia, salah satu yang berkembang di wilayah Magelang adalah Toko Gemilang Jaya. Toko Gemilang Jaya berdiri sejak 1 Agustus 2014 di kota Magelang. Toko ini menjual berbagai macam produk elektronik di antaranya peralatan rumah tangga dan alat-alat listik. Sudah 9 tahun Toko Gemilang Jaya berdiri di kota Magelang. Pemilik Toko Gemilang Jaya Magelang bernama Bapak Andy, yang juga lahir di kota Magelang. Di Magelang juga banyak pesaing yang menjual barang-barang elektronik. Seperti *Ace Hardware*, *Electronic City* dan masih banyak toko elektronik lainnya. Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat dan di dukung oleh permintaan konsumen terhadap kebutuhan alat-alat elektronik yang meningkat menjadikan keberadaan toko elektronik sangat berperan di mata masyarakat. Semakin banyaknya toko elektronik mengakibatkan persaingan dalam usaha elektronik menjadi semakin kompetitif. Hal ini menuntut setiap penjual untuk dapat menentukan strategi yang tepat seperti penentuan harga bersaing dan harus menyediakan produk beraneka ragam sehingga apa yang di perlukan atau di butuhkan konsumen dapat tersedia. Walaupun banyak pesaing yang menjual produk elektronik, di Toko Gemilang Jaya kualitas produk merupakan strategi yang potensial untuk mengalahkan para pesaing. Kepuasan pelanggan akan berdampak pada kesetiaan pelanggan. Semakin ketatnya persaingan dalam dunia bisnis elektronik saat ini, membuat penjual saling bersaing dalam menawarkan keunggulan produknya masing-

masing. Konsumen juga semakin selektif dalam memilih suatu barang yang mereka butuhkan. Oleh karena itu penjual harus dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan produk yang di jualnya mampu bersaing dengan para pesaingnya dengan cara menerapkan strategi pemasaran yang efektif dan efisien.

Tingkat persaingan toko elektronik sangatlah ketat, seperti *Electronic City, Ace Hardware*. Barang yang dijual disini sangatlah lengkap, tetapi dengan kondisi seperti ini, retail elektronik modern ini harus bersaing dengan toko tradisional. Untuk mengatasi persaingan ini salah satu cara dengan memberikan penawaran harga yang menarik. Dengan cara ini maka konsumen akan terus tertarik untuk membeli di toko modern daripada toko tradisional.

Dengan kondisi sekarang ini maka harus memberikan pelayanan prima dengan kualitas lebih atau setidaknya sama dengan apa yang di harapkan oleh konsumen sebelumnya. Kualitas pelayanan memegang peran yang sangat penting pada sebuah kesuksesan dalam perusahaan dan merupakan kunci pokok untuk mendapatkan daya saing perusahaan. Kepercayaan merupakan bagaimana ketepatan untuk menepati janji-janji pelayanan secara tepat dan akurat, aspek ini meliputi ketrampilan dan kecakapan dalam menjual dan melayani terhadap konsumen, memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanan.

Kualitas pelayanan di Toko Gemilang Jaya merupakan yang utama, karena pelayanan yang baik itu merupakan kepuasan untuk pelanggan. Karena konsumen juga akan melihat kualitas layanan yang di berikan oleh setiap para penjual. Semakin berkualitasnya pelayanan yang di berikan maka akan meningkatkan omzet penjualan. Oleh karena itu Toko Gemilang Jaya akan memberikan pelayanan kepada konsumen semakin berkualitas. Menurut Usmara pada penelitian (Gofur, 2019) menjelaskan kualitas pelayanan yaitu suatu statement tentang perilaku, suatu ikatan yang berasal dari pertimbangan antara keinginan suatu harapan dengan kinerja yang dihasilkan. Semua karyawan di Toko Gemilang Jaya mempunyai pengalaman di bidang elektronik dan harus bisa menjawab lengkap apa yang di pertanyakan konsumen. Pengetahuan yang luas tentang produk adalah ketrampilan pelayanan konsumen yang paling penting. Sehingga apa yang di inginkan dari pertanyaan konsumen dapat terjawab dengan jelas dan konsumen merasa puas dengan jawaban tersebut. Karyawan harus bisa menjelaskan penggunaan produk dan membantu konsumen mendapatkan hasil atau manfaat maksimal dari pembelian mereka dan merasakan nilai dari uang yang mereka keluarkan untuk pembelian produk tersebut.

Keputusan pembelian menurut Kotler dan Keller dalam jurnal penelitian (Ikhsani & Ali, 2017) merupakan suatu keputusan konsumen untuk memutuskan dalam melakukan suatu pembelian setelah melalui proses mengevaluasi faktor faktor seperti lokasi, merek, jumlah yang akan dibeli, waktu pembelian, juga metode pembayaran yang tersedia. Karyawan Toko Gemilang Jaya juga harus berperilaku sopan kepada pelanggan, Cara melayaninya dengan baik, sopan dan dengan penuh kesabaran. Melayani konsumen dengan baik dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap produk atau jasa yang kita jual. Melayani konsumen membutuhkan sikap positif dan kesabaran. Sikap yang positif ini harus tercermin dalam bahasa yang di pakai, nada suara, maupun gestur tubuh saat berinteraksi dengan pelanggan. Kepuasan konsumen ini merupakan salah satu cara mendatangkan penjualan dengan berpakaian rapi dan sopan. Kepuasan pelanggan sangat berkorelasi dengan kualitas layanan. Rigopoulou et al.(2008) dan Uzir et al.,(2020) Mendefinisikan kualitas layanan sebagai hasil dari proses evaluasi di mana para pelanggan membandingkan harapan yang mereka inginkan dengan layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan harus di mulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan dan hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan pada sudut pandang persepsi pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan satu faktor yang sangat penting dalam menentukan kepuasan konsumen. Persepsi konsumen tentang kualitas layanan yang lebih dari yang di harapkan akan mewujudkan kepuasan bagi konsumen. Selain dari faktor kualitas layanan yang tidak kalah penting dalam menentukan kepuasan adalah nilai pelanggan. Kepuasan konsumen akan terwujud apabila persepsi nilai yang di peroleh lebih dari pengorbanan yang di lakukan. Pelanggan sering kali menilai penjual berdasarkan layanan yang di berikan dan perilaku yang di tunjukkan oleh pelanggan. Oleh karena itu membangun kepuasan bagi pelanggan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan mereka (Marinkovic dan Kalinic, 2017).



Gambar 1.2 Toko Gemilang Jaya Magelang
(Sumber : Dokumentasi Pribadi 24 Oktober 2023)

Toko Gemilang Jaya menjual berbagai macam produk elektronik di antaranya peralatan rumah tangga dan alat-alat listrik. Produk elektronik yang di jual dengan kualitas yang bagus dengan menetapkan harga yang bersaing dan terjangkau oleh konsumen. Kualitas yang baik merupakan yang utama dalam memasarkan produk agar sesuai dengan harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen. Semakin tinggi persepsi kualitas konsumen maka semakin tinggi juga niat beli mereka. Keputusan pembelian merupakan hal yang akan di lakukan oleh konsumen ketika konsumen mengetahui suatu produk dan memutuskan untuk membeli produk tersebut. Ansari, (2015) menarik atau tidaknya suatu produk yang di tawarkan maka dapat mempengaruhi suatu keputusan pembelian konsumen. Semakin banyak manfaat produk yang di tawarkan maka akan semakin tinggi keinginan konsumen untuk membeli. Fernando & Aksari, (2018) di Toko Gemilang Jaya banyak sekali produk elektronik yang di jual seperti *wall fan*, *desk fan*, *mini fan*, *hair dryer*, setrika, *magic com*, *microphone*, lampu belajar, lampu *emergency* dan masih banyak lagi macamnya. Berbagai merek produk elektronik ada di sana. Barang yang di jual merupakan barang yang berkualitas dan selain itu juga untuk meningkatkan pelayanan yang baik untuk kepuasan konsumen. Kualitas produk merupakan yang terpenting karena untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Pada hakekatnya seorang yang membeli suatu produk bukan hanya sekedar ingin memiliki produk tersebut saja. Para konsumen membeli barang atau jasa karena barang tersebut di pergunakan sebagai alat untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka.

Pengambilan keputusan pembelian merupakan suatu tahapan dimana konsumen dalam memutuskan suatu produk tertentu yang menurutnya sudah terbaik dari berbagai macam alternatif sesuai dengan kepentingan tertentu dengan menentukan suatu pilihan yang dianggap paling menguntungkan (Agusta 2020:12). Toko Gemilang Jaya sudah memberikan kualitas layanan yang baik, bila ada konsumen yang komplain dengan kualitas layanan karyawan maka akan cepat di selesaikan. Selama ini jarang sekali konsumen tidak puas dengan layanan karyawan Toko Gemilang Jaya. Karena kualitas layanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan bagi pelanggan agar supaya pelanggan merasa mendapat nilai yang lebih dari yang mereka harapkan. Karena harapan pelanggan merupakan faktor yang sangat penting, kualitas layanan yang lebih baik untuk kepuasan pelanggan maka akan memberikan harapan lebih dan sebaliknya.



Gambar 1.3 Produk Dan Stok Toko Gemilang Jaya
(Sumber : Dokumentasi Pribadi Tahun 2023)

Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif, keberlanjutan dapat di capai melalui pencapaian keunggulan yang kompetitif. Toko Gemilang Jaya juga melayani pembelian secara online dan bisa di antar ke rumah. Di sektor jasa ritel, strategi ini dapat untuk mencapai keunggulan yang kompetitif yang sering kali melibatkan layanan pelanggan. Chou (2014) dalam fasilitas pemesanan melalui online, komponen layanan pengiriman ke rumah merupakan bagian yang penting dari kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Hubner et al (2016) menyediakan layanan pengiriman ke rumah harus memenuhi apa yang di harapkan oleh pelanggan. Dalam hal pengiriman, harus tepat waktu, penanganan khusus terhadap semua produk yang mudah rusak, interaksi yang menyenangkan dengan petugas yang mengantarnya, instruksi dan dokumentasi yang harus tepat, menjamin kenyamanan juga. Toko Gemilang Jaya menjual produk dengan kualitas yang bagus dengan menetapkan harga yang bersaing dan terjangkau oleh konsumen. Dengan adanya pembelian dengan online memudahkan konsumen untuk berbelanja dengan mudah.

Pesatnya pertumbuhan pembelian secara online maka mereka memastikan kepuasan pelanggan dengan pengiriman yang tepat waktu, lebih baik dalam pelayanannya, menghasilkan nilai yang positif dari pelanggan dan kepercayaan terhadap penyedia layanan. Dengan adanya toko online maka toko offline mendapat dampaknya yaitu pembelian menjadi berkurang dan konsumen lebih memilih berbelanja secara online

Munculnya perdagangan elektronik menempatkan layanan pengirimannya kerumah sebagai sistem rantai pasokan elektronik yang efektif. Dalam mengintegrasikan kecepatan, respon, kenyamanan, kualitas, perhatian bagi pelanggan online. Semua itu memberikan keunggulan dibandingkan layanan belanja secara langsung dan pengambilan barang sendiri. Ketika layanan pengiriman kerumah terus berkembang baik dan menjadi semakin kompetitif, kemampuan untuk dapat memastikan pengiriman dengan cepat, lanca, dan efisien, maka dapat menjadi alat yang strategis dan kompetitif untuk mempengaruhi kepuasan pelayanan secara keseluruhan. Ada beberapa tantangan seperti ketidak tediaan pelanggan dengan alamat yang salah, waktu tunggu yang lama dan sebagainya. Tantangan ini dapat menimbulkan implikasi yang buruk, termasuk dampak terhadap biaya. Berbelanja secara langsung keunggulannya kita langsung mendapatkan barang, tidak perlu menunggu beberapa hari dan kita dapat melihat langsung barang yang kita beli.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Gemilang Jaya Magelang ?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepercayaan konsumen pada Toko Gemilang Jaya Magelang ?
3. Apakah persepsi nilai konsumen berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Gemilang Jaya Magelang ?
4. Apakah persepsi nilai konsumen berpengaruh terhadap kepercayaan konsumen pada Toko Gemilang Jaya Magelang ?
5. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Gemilang Jaya Magelang ?
6. Apakah kepercayaan memediasi pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Gemilang Jaya Magelang ?
7. Apakah kepercayaan memediasi pengaruh antara persepsi nilai konsumen terhadap kepuasan konsumen pada Toko Gemilang Jaya Magelang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah di uraikan, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Gemilang Jaya Magelang.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan konsumen pada Toko Gemilang Jaya Magelang.
3. Untuk menganalisis pengaruh persepsi nilai konsumen terhadap kepuasan konsumen pada Toko Gemilang Jaya Magelang.
4. Untuk menganalisis pengaruh persepsi nilai konsumen terhadap kepercayaan konsumen pada Toko Gemilang Jaya Magelang.
5. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Gemilang Jaya Magelang.
6. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan memediasi antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Gemilang Jaya Magelang.

7. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan memediasi antara persepsi nilai konsumen terhadap kepuasan konsumen pada Toko Gemilang Jaya Magelang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat untuk pengembangan penelitian untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara kualitas dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen. Dan penelitian ini di harapkan dapat berkontribusi untuk penelitian selanjutnya untuk memahami model kepuasan konsumen di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan kepada Toko Gemilang Jaya Magelang dan industri kecil yang serupa untuk meningkatkan kualitas dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen. Dan penelitian ini bisa di gunakan sebagai wahana untuk mengkaji dalam meningkatkan penjualan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini di jelaskan sebagai berikut :

BAB 1 Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan. Di dalam bab ini juga menjelaskan mengenai manfaat penelitian secara teori dan secara praktis dan juga menjelaskan mengenai susunan penelitian dalam sistematika penulisan.

BAB 2 Tinjauan Pustaka

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang mendukung dan membahas mengenai penelitian yang dilakukan. Di dalam bab ini juga berisi tentang pembahasan kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

BAB 3 Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian yang di gunakan. Kemudian objek penelitian, populasi penelitian, sampel penelitian, metode pengumpulan data, pengujian instrumen penelitian (uji validitas dan uji reliabilitas) dan metode analisis data.

BAB 4 Analisa Data Dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan tentang hasil responden dan hasil analisis data dan hasil dalam penelitian yang di bandingkan dengan hasil penelitian yang sebelumnya. Di dalam bab ini juga menjelaskan secara detail tentang hasil yang di peroleh selama dalam penelitian.

BAB 5 Penutup

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran dalam pembahasan hasil penelitian. Dari kesimpulan dan saran ini maka dapat mempermudah bagi pembaca untuk mengetahui tentang penelitian ini dan saran-saran tersebut dapat digunakan untuk pertimbangan penelitian selanjutnya.