

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.

Era globalisasi menjadi peluang sekaligus ancaman yang sangat besar bagi para pelaku bisnis, baik perusahaan yang menawarkan produk maupun jasa. Persaingan semakin ketat, bisnis baru bermunculan, membuat perusahaan harus banyak melakukan pembaruan demi bertahan di pasar. Tidak jarang perusahaan besar yang sudah berdiri lama akhirnya mengalami penurunan pendapatan bahkan kebangkrutan akibat tidak mampu bersaing dengan perusahaan baru yang memiliki daya saing yang lebih kuat dari berbagai sisi. Dengan demikian setiap perusahaan harus mampu memahami perilaku konsumen supaya kegiatan pemasaran yang dilakukan dapat terlaksana dengan efektif dan efisien (Subianto, 2007).

Keputusan pembelian merupakan suatu konsep dalam perilaku pembelian dimana konsumen memutuskan untuk bertindak atau melakukan sesuatu dan dalam hal ini melakukan pembelian ataupun memanfaatkan produk atau jasa tertentu (Balawera, 2018). Proses pengambilan keputusan ini berawal dari bagaimana konsumen mengenal masalahnya, mencari informasi mengenai produk atau merek tertentu dan mengevaluasi seberapa baik masing-masing alternatif tersebut sehingga dapat memecahkan masalahnya yang kemudian mengarah kepada keputusan pembelian.

Toko Bangunan Mulur Gallery merupakan salah satu Toko bangunan di kota Jombang, Toko bangunan Mulur Gallery yang bertempat di Jl. Gus

Dur No.66, Candi Mulyo, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang. Karena letak lokasi toko mulur berada di area pusat Kota dengan tingkat kebutuhan akan tempat tinggal dan pesatnya pembangunan infrastruktur di pusat Kota. Kehadiran Toko Bangunan Mulur Gallery memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh barang-barang yang di tawarkan.

Toko ini termasuk salah satu kategori toko bangunan yang cukup besar di Jombang. Akan tetapi terdapat persaingan diantara toko-toko bangunan yang ada. Berikut ini persaingan toko bangunan di Jombang. Berikut data persaingan Toko Bangunan di Jombang.

Tabel 1. 1 Persaingan ritel Toko Bangunan di Jombang.

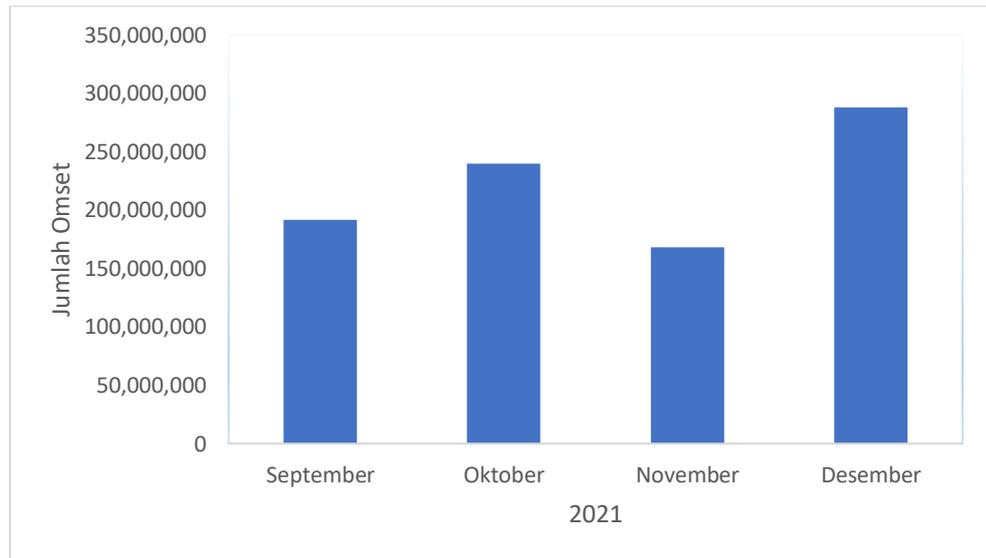
No	Nama Toko Bangunan	Alamat Toko
1.	TB. Mulur Gallery Jombang	Jl. Soekarno - Hatta No.39, Babatan, Kepuhkembeng, Kec. Peterongan, Kabupaten Jombang.
2.	TK. Rejeki	Jl. RE. Martadinata No.57, Kepatihan, Kec. Jombang
3.	TB. Garuda Mas	Jl. Merdeka No.123, RT.5/RW.5, Candi Mulyo, Kec. Jombang
4.	TB. Rejeki Lancar	Jl. Kyai Haji Wahab Hasbullah No.40 A, Tambak Rejo, Kec. Jombang
5.	TK. Rejo Makmur	Jl. Merdeka No.76, Candi Mulyo, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang
6.	Toko Podo Mapan	Jl. Merdeka No.100, Candi Mulyo, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang

(Sumber :Data diolah 2022)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa terdapat 6 toko bangunan pesaing terdekat toko bangunan Mulur. Persaingan yang ketat tersebut mengharuskan toko bangunan Mulur mencari solusi atau membuat strategi agar dapat terus bersaing dengan toko lain. Toko bangunan Mulur

harus meningkatkan pelayanan untuk membangun hubungan jangka panjang dengan memperkenalkan apa saja produk yang dijual di Toko Mulur.

Gambar 1. 1 Gambar Grafik omzet penjualan toko bangunan Mulur.



(Sumber : Data omzet penjualan Mulur, 2022)

Berdasarkan Gambar 1.1 jumlah omzet penjualan pada toko Mulur terjadi fluktuasi. Hal ini di indikasikan berdasarkan jumlah omzet yang tidak konsisten pada bulan September-Desember 2021. Di ketahui omzet Toko Mulur pada bulan September 192 Juta dan meningkat di bulan Oktober sebesar 240 juta dan terjadi penurunan dibulan November yaitu 168 Juta dan terjadi kenaikan omzet di bulan Desember sebesar 288 Juta. Disimpulkan data penjualan tersebut menunjukkan bahwa keputusan pembelian masyarakat terhadap Mulur Galley belum stabil. Oleh karena itu keputusan pembelian suatu perusahaan merupakan bagian yang sentral bagi keberlangsungan perusahaan.

Dengan memahami perilaku konsumen dalam proses pengambilan keputusan, maka perusahaan dapat mempengaruhinya, sehingga konsumen tersebut nantinya akan menggunakan produk mereka. Salah satu strategi atau upaya toko bangunan Mulur mempertahankan keputusan pembelian pada konsumen adalah dengan cara meningkatkan kualitas kelengkapan produk.

Menurut Deni Setiawan & Mohammad Maskan (2017) Kelengkapan produk juga merupakan faktor yang memberikan pengaruh besar dalam bisnis ritel. Dengan tersedianya banyak varian produk dari berbagai kategori dan merk akan menyebabkan pengaruh yang besar terhadap keputusan pembelian. Situasi tersebut bisa saja menjadikan pembeli baru menjadi pelanggan loyal, sehingga perusahaan bisa meraih tujuannya. Toko bangunan Mulur menawarkan berbagai macam produk dengan banyak jenis dan variasi. Produk berbagai variasi yang ditawarkan toko bangunan Mulur Gallery seperti alat-alat bangunan, kramik, cat dan lain-lain. Banyaknya variasi produk ini mengindikasikan bahwa kelengkapan produk pada toko bangunan Mulur Gallery sangat baik.

Gambar 1. 2 Penataan toko Mulur Gallery.



(Sumber : Google.com)

Dengan demikian salah satu strategi mulur untuk memunculkan dan meningkatkan keputusan pembelian konsumen adalah dengan meningkatkan kelengkapan produk pada toko. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Herlina (2018) yang menyatakan bahwa kelengkapan produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian oleh konsumen. Namun terdapat pendapat lain yang menyatakan bahwa kelengkapan produk tidak berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian oleh (Elly, 2018). Selain kelengkapan produk terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian oleh konsumen, faktor ini adalah *Personal Branding*.

Personal Branding adalah proses memasarkan suatu individu atau sebuah obyek melalui suatu citra yang dibentuk untuk khalayak umum. *Personal branding* sendiri adalah bagian dari strategi public relations yang diterapkan pada suatu individu atau obyek. Strategi ini berbeda dengan strategi produk yang diterapkan. *Personal branding* merupakan kegiatan yang dapat mengontrol persepsi orang lain terhadap suatu individu atau obyek, sehingga dalam melakukan *personal branding* maka individu atau obyek tersebut dapat mempengaruhi pandangan terhadap orang lain terhadap dirinya sendiri sesuai dengan yang dikehendakinya (Sianipar, 2022).

Dalam upaya meningkatkan *personal branding*, toko Mulur Gallery selalu berupaya meningkatkan citra toko di tengah masyarakat. Berada pusat kota Jombang menjadikan toko ini mudah dikunjungi oleh semua orang. Toko Mulur Gallery merupakan satu-satunya toko bangunan yang berkonsep *modern outlet* di kota Jombang. Toko bangunan Mulur Gallery buka dari

pukul 08.00 pagi hingga jam 20.00 malam dan menyediakan kebutuhan interior rumah seperti cat, kramik, pipa dan lain-lain. Strategi yang dilakukan toko bangunan Mulur Gallery untuk meningkatkan citra toko adalah dengan gencar melakukan diskon setiap bulan dan meningkatkan kualitas fasilitas toko dengan lebih modern dan kasual. Hal ini dilakukan agar citra toko akan tersampaikan kepada konsumen.

Gambar 1. 3 Ulasan Rating toko Mulur Gallery



(Sumber : Google.com)

Berdasarkan gambar 1.4 dapat dilihat bahwa hasil ulasan yang diberikan konsumen terhadap toko Mulur Gallery memperlihatkan respon yang baik. Seperti adanya tempat parkir yang luas, pelayanan ramah, harga yang setara dengan kualitas hingga memberikan bebas ongkos kirim dalam pengiriman barang. Hal ini mengartikan bahwa citra yang diberikan toko Mulur Gallery kepada konsumen dapat diterima dan dirasakan oleh konsumen dengan baik pula.

Strategi yang dilakukan toko bangunan Mulur Gallery tersebut dapat dikatakan sangat efektif untuk mengangkat citra toko kepada konsumen. Hal ini di buktikan bahwa toko bangunan Mulur Gallery populer di Kabupaten Jombang. Citra baik yang tersampaikan kepada konsumen tentunya akan berdampak positif terhadap keputusan pembelian konsumen terhadap toko bangunan Mulur Gallery.

Hal ini diperkuat dengan penelitian yang menyampaikan bahwa *Personal Branding* berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian konsumen oleh (Nyoman et al., 2022). Namun terdapat penelitian lain menyampaikan bahwa *personal branding* tidak berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian oleh (Hakimah & Romadhon, 2021).

Adanya paparan *research gap* antara kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian dan *personal branding* terhadap keputusan pembelian diatas, menarik minat peneliti untuk mengkaji masalah ini lebih dalam. Dalam hal ini peneliti mengajukan judul penelitian “**Pengaruh Kelengkapan Produk dan *Personal Branding* terhadap keputusan pembelian (Pada Toko Bangunan Mulur Gallery Jombang)**”.

1.2 Rumusan Masalah.

Pembatasan masalah dalam penelitian ditetapkan agar penelitian terfokus pada pokok permasalahan yang ada beserta pembahasannya, sehingga diharapkan penelitian tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan. Penelitian ini dibatasi pada masalah sebagai berikut :

1. Apakah kelengkapan produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Toko Bangunan Mulur Gallery?
2. Apakah *personal branding* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Toko Bangunan Mulur Gallery?

1.3 Tujuan Masalah.

1. Untuk Mengetahui dan Menganalisis Pengaruh Kelengkapan Produk terhadap Keputusan Pembelian.
2. Untuk Mengetahui dan Menganalisis Pengaruh *Personal Branding* terhadap Keputusan Pembelian.

1.4 Manfaat Penelitian.

1. Manfaat Teoritis.

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai referensi tambahan di bidang ilmu manajemen pemasaran khususnya perilaku konsumen. Pembahasan berdasarkan hasil penelitian diharapkan dapat digunakan untuk mengadakan pengkajian dan pembahasan terhadap ilmu yang sudah diterima di perkuliahan dengan kenyataan yang sebenarnya terjadi dalam lingkup perusahaan, sehingga dapat dikembangkan pada penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis.

1. Bagi Perusahaan Yaitu sebagai bahan referensi maupun sumbangan pendapat untuk meningkatkan keputusan pembelian konsumen dan mencapai tujuan perusahaan secara maksimal.

2. Bagi Instansi agar bisa dijadikan sebagai sumber tambahan ataupun informasi yang dianggap dibutuhkan oleh mahasiswa/i STIE PGRI Dewantara.
3. Bagi Peneliti untuk memperoleh pemahaman maupun panduan bagi peneliti supaya cepat dapat memecahkan permasalahan tersebut.