

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kemajuan sebuah teknologi di seluruh dunia khususnya di Indonesia menarik perhatian orang di seluruh dunia. Perkembangan teknologi pada tahun ke tahun membuat setiap usaha terutama usaha UMKM mengikuti perkembangan yang ada dalam menghadapi persaingan yang ada agar dapat bertahan dalam persaingan antar usaha untuk menentukan kemajuan usaha tersebut.

Apalagi pada tahun 2020 di Indonesia mengalami Pandemi Covid-19 dan adanya penerapan PPKM, membuat hampir seluruh aktivitas masyarakat dilakukan secara online semakin meningkat. Sehingga pendapatan hampir setiap usaha mengalami penurunan. Karena terbatasnya aktivitas masyarakat di luar rumah.

Aktivitas masyarakat dilakukan melalui internet tersebut masih di terapkan oleh beberapa usaha untuk memanfaatkan internet dalam melakukan penjualan guna meningkatkan nilai pendapatan dan perkembangan usaha. Meskipun demikian, ada juga beberapa usaha yang melakukan penjualan secara offline karena tidak mampu melakukan penjualan di dunia internet.

Bagi beberapa UMKM yang tidak mampu mengikuti perkembangan teknologi tersebut membuat UMKM tersebut kesulitan mendapatkan peluang usaha di dunia usaha saat ini, karena hampir semua aktivitas jual beli di

usaha dilakukan melalui internet.

Berdasarkan hal tersebut, sebagai pertimbangan bagi pelaku usaha untuk memberikan kepuasan konsumen. Ketika konsumen melakukan pembelian suatu produk atau jasa pada suatu usaha, tentunya memberikan berbagai pilihan produk yang dibutuhkan konsumen, sehingga konsumen dapat melakukan pertimbangan pilihan produk yang akan dibeli.

Kualitas produk yang dimiliki usaha dapat menciptakan kepuasan konsumen, kualitas terlihat dari kemampuan dan ketahanan produk tersebut, fungsi dan kegunaan pada setiap produk, fitur dan keterjangkauan yang dimiliki suatu produk, dan karakteristik sensorik produk seperti penampilan, daya tarik dan variasi pada suatu produk.

Suatu usaha juga harus melakukan aktivitas promosi penjualan untuk memperkenalkan usaha maupun produknya kepada masyarakat dengan menggunakan periklanan ataupun brosur. Promosi juga dapat dilakukan dengan membangun hubungan dengan masyarakat melalui komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan konsumen.

Kepuasan konsumen juga dapat dipengaruhi kualitas pelayanan yang dimiliki suatu usaha, karena pelayanan adalah hal pertama yang akan dirasakan oleh konsumen sebelum membeli suatu produk pada usaha tersebut. Konsumen akan merasakan kepuasan ketika mendapatkan pelayanan yang tanggap dalam membantu memberikan solusi permasalahan mereka, mendapatkan perhatian dengan menggunakan komunikasi yang baik dan

memberikan pemahaman tentang penjelasan untuk menjadi solusi permasalahan mereka.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu prestasi tersendiri bagi setiap usaha untuk mencerminkan kehandalan yang dimiliki suatu usaha. Kepuasan konsumen merupakan kepuasan yang dirasakan konsumen setelah melakukan pembelian, merasakan produk, dan menggunakan produk. Jika semakin banyak konsumen merasakan kepuasan setelah melakukan pembelian maka nilai suatu usaha akan baik di mata masyarakat.

Di Kabupaten Sumenep memiliki berbagai usaha UMKM, salah satunya usaha konter. Namun akibat perkembangan teknologi yang saat ini semakin canggih, membuat usaha tersebut tidak memungkinkan untuk menyaingi kemampuan *e-commerce* atau perdagangan elektronik zaman sekarang, karena memiliki kemampuan yang berbeda. Karena hampir semua melakukan aktivitas secara online, termasuk isi pulsa, paket internet, token listrik, dan *Handphone* serta aksesorisnya.

Usaha konter merupakan usaha yang sudah hampir kehilangan konsumennya karena perkembangan teknologi yang terjadi. Itu sebabnya untuk memanfaatkan sedikit peluang dengan menjual produk yang mengikuti perkembangan zaman seperti produk *Handphone* keluaran terbaru, produk *cassing* dengan model dan desain yang kekinian, dan produk lainnya dengan seperi kartu internet dan voucher untuk memudahkan pengguna *Handphone* menggunakannya untuk mengakses internet ketika jauh dari jaringan WiFi. Serta aksesoris eletronik lainnya.

Perkembangan teknologi saat terjadi ini, jika dilihat dari perkotaan, usaha konter ini memiliki peluang yang sangat kecil untuk dijadikan usaha. Namun jika dilihat dari pedesaan justru memiliki sedikit peluang, karena tidak semua masyarakat di pedesaan bisa mengikuti perubahan yang terjadi.

Usaha *Counter Joker Cell* merupakan usaha yang baru buka di desa kebun yang menjual bermacam-macam produk. Kualitas produk dapat dilihat dari beberapa hal, pertama kualitas produk dilihat dari kemampuan dan ketahanan yang dimiliki produknya bisa dilihat dari produk *tempered glass* yaitu memiliki kemampuan melindungi layar *Handphone* dan *casing* yaitu memiliki ketahanan untuk melindungi *Handphone* dari kerusakan, debu, kotoran dan goresan.

Kedua, kualitas pada suatu produk dapat dilihat dari fungsi dan kegunaan produknya seperti power bank yang memiliki fungsi untuk mengisi daya dan mudah dibawa kemana-mana, produk anti *dust flash light* yang berfungsi menambahkan cahaya kamera depan ketika mengambil foto atau video, produk pulsa yang berfungsi untuk melakukan panggilan suara dan juga bisa digunakan untuk membeli kuota internet, Voucher dan kartu internet berfungsi untuk memudahkan pemakai *Handphone* mengakses internet.

Ketiga kualitas produk juga dilihat dari fitur yang dimiliki produk. Fitur produk dapat dilihat keistimewaan pada produk seperti kabel data yang dapat memindahkan data, mengisi daya, dan menjadi alat untuk menghubungkan *Handphone* ke alat elektronik lainnya seperti sound, laptop, komputer dan

power bank. Pada produk perangkat audio dapat dilihat dari berbagai jenis dan fungsi, seperti *earphone* yaitu aksesoris yang memiliki dua buah speaker yang memiliki ukuran sangat sehingga bisa dibawa kemana-mana berfungsi mendengar suara, *Headphone* aksesoris yang mempunyai dua buah speaker yang tersambung dengan bando yang diletakkan diatas kepala dengan fungsi yang sama dengan *earphone* untuk mendengar suara atau audio, namun kualitas suara yang dimiliki bagus dan jelas. Dan yang terakhir *Headset* yang hampir mirip dengan *headphone* perbedaannya *Headset* memiliki mikrofon yang terpasang, aksesoris ini memiliki berbagai fungsi dari mendengar audio atau suara bahkan bisa berbicara atau berkomunikasi, biasanya digunakan ketika melakukan panggilan suara dan video.

Keempat kualitas Produk dapat dilihat dari karakteristik produk dilihat melalui penampilan produk dan variasi pada produknya, dapat dilihat dari produk *Handphone* yang dilihat dari desain body variasi warna dan bentuk. Pada Produk *Cassing* yang dilihat dari ukuran *Handphone*, desain, dan warna yang kekinian.

Strategi yang digunakan Joker Cell untuk melakukan promosi penjualan dan periklanan dengan menggunakan brosur-brosur, dan iklan di media sosial seperti WhatsApp, dan Instagram, dan memperkenalkan langsung kepada masyarakat tentang produk-produk yang tersedia sehingga hubungan antar usaha dan masyarakat menjadi baik.

Dari penjelasan latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka peneliti untuk memutuskan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh

Kualitas Produk, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Counter Joker Cell* Di Desa Kebunan Sumenep”.

1.2. Rumusan Masalah

- 1.2.1. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Counter Joker Cell* Di Desa Kebunan Sumenep?
- 1.2.2. Apakah Promosi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Counter Joker Cell* Di Desa Kebunan Sumenep?
- 1.2.3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Counter Joker Cell* Di Desa Kebunan Sumenep?
- 1.2.4. Apakah Kualitas Produk, Promosi, Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Counter Joker Cell* Di Desa Kebunan Sumenep?

1.3. Tujuan Penelitian

- 1.3.1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap kepuasan konsumen *Counter Joker Cell* Desa Kebunan Sumenep.
- 1.3.2. Untuk mengetahui pengaruh Promosi terhadap kepuasan konsumen *Counter Joker Cell* Desa Kebunan Sumenep.
- 1.3.3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Counter Joker Cell* Desa Kebunan Sumenep.

- 1.3.4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Counter Joker Cell* Di Desa Kebunan Sumenep.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Kontribusi Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi pengetahuan teoritis dari penelitian serupa sehingga dapat digunakan sebagai rekomendasi bagi penelitian serupa untuk dilakukan di masa yang akan datang. Dan Sebagai bahan untuk melakukan kajian dan diskusi mengenai produk, promosi dan layanan terhadap kepuasan konsumen dalam kaitannya dengan persepsi pemasaran.

1.4.2. Kontribusi Praktis

Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi usaha karena merupakan dokumentasi penting yang teredia bagi konsumennya melalui beberapa hal khususnya bagian produk, promosi, dan layanan.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah untuk mempermudah penulisan skripsi agar lebih terarah dan berjalan dengan baik. Khususnya pada manajemen pemasaran yang terkait dengan variabel peneliti memfokuskan penelitiannya pada “Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, dan

Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen *Counter Joker Cell* di Desa Kebunan Sumenep”.

