

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era pandemi seperti saat ini persaingan di dunia usaha yang semakin ketat salah satunya pada dunia usaha ritel. Tidak hanya Indonesia saja, bahkan dunia juga ikut merasakan dampak dari pandemi ini menjadikan ekonomi dunia ikut merosot. Para pengusaha ritel sekarang tidak hanya memfokuskan diri untuk mendapatkan pelanggan sebanyak mungkin, tetapi saat ini juga berusaha untuk membuat pelanggan memiliki loyalitas yang tinggi untuk melakukan pembelian ulang. Menurut Sheth & Mittal dalam Tjiptono (2005: 387), loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merk, toko, atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. Utami (2006:59), menyatakan bahwa membangun citra di benak konsumen, dengan menetapkan strategi positioning toko akan menjadikan pelanggan yang loyal. Menurut Puspaningrum (2014) mempertahankan pelanggan agar tetap loyal diperlukan kemampuan memberikan total *customer value* melalui penyampaian produk yang berkualitas dengan harga yang bersaing.

Toko Ika Mukti adalah salah satu toko yang berdiri pada tahun 1982 yang berdiri di Pusat Kota Pati, Toko ini menjual beraneka ragam barang seperti sepatu, sandal, tas, dompet, pakaian dewasa laki-laki maupun perempuan serta masih banyak yang lainnya. Pilihan jenis yang beraneka ragam tersebut sejatinya adalah sebagai strategi untuk memenuhi keinginan konsumen yang beragam. Dalam usaha ritel, tentunya Toko Ika Mukti memiliki beberapa pesaing yang juga menjual produk yang sejenis. Dan pada zaman sekarang usaha ritel sudah banyak yang mendirikan maka dari itu daya saing akan semakin tinggi pastinya pelaku usaha harus lebih meningkatkan citra toko, kualitas produk ataupun harga yang sangat mempengaruhi keputusan pembelian ulang. “Dulu orang menganggap tujuan utama dari distributor adalah untuk mencapai kepuasan maksimal pelanggan, namun tujuan seperti itu sudah berubah, karena sekarang yang lebih penting adalah Loyalitas”, ujar Farid Subhan (Konsultan

senior MarkPlus&Co) ketika diwawancarai majalah Swasembada perihal membangun Loyalitas pelanggan (wawancara oleh Sudarmadi Duryanto, 19 Januari 2005).

Berdasarkan penjabaran masalah di atas yang mengacu pada teori yang telah dikemukakan, maka perlu dilakukan penelitian dengan maksud untuk mengetahui pengaruh variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap keputusan pembelian ulang atau Loyalitas. Ada banyak cara untuk mengukur variabel mana yang paling berpengaruh dalam keputusan pembelian ulang. Salah satunya dengan menggunakan metode Regresi Linier Berganda untuk mengetahui pengaruh tersebut.

Regresi Linier Berganda adalah salah satu Teknik statistik yang menggunakan beberapa variabel penjelas untuk memprediksi hasil dari variabel respon. Tujuannya untuk memodelkan hubungan linier antara variabel penjelas dan variabel respon (Umi Narimawati, 2008). Regresi Linier Berganda adalah suatu analisis asosiasi yang digunakan secara bersamaan untuk meneliti pengaruh dua variabel atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel tergantung skala interval. Dari latar belakang di atas maka perlu dilakukan penelitian tentang **“PENGARUH CITRA TOKO KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG PADA TOKO IKA MUKTI PATI DENGAN MENGGUNAKAN METODE REGRESI LINIER BERGANDA”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan pada Toko Ika Mukti sebagai berikut :

1. Apakah variabel citra Toko Ika Mukti berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang konsumen?
2. Apakah variabel kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang di Toko Ika Mukti?
3. Apakah variabel harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang di Toko Ika Mukti?
4. Apakah Citra Toko, Kualitas Produk dan Harga berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian ulang di Toko Ika Mukti?

1.3 Tujuan Penelitian :

Berdasarkan uraian diatas maka tujuan dari penelitian yang dilakukan pada Toko Ika Mukti Pati adalah :

1. Untuk melihat pengaruh Variabel Citra Toko terhadap keputusan pembelian ulang.
2. Untuk melihat pengaruh Variabel Kualitas Produk terhadap keputusan pembelian ulang.
3. Untuk melihat pengaruh Variabel Harga terhadap keputusan pembelian ulang.
4. Untuk mengetahui secara simultan pengaruh citra toko, kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian ulang.

1.4 Batasan Penelitian

Batasan masalah pada penelitian ini adalah pengambilan data dilakukan pada Toko Ika Mukti Pati. Penelitian ini dilakukan pada tanggal Desember 2021- Januari 2022.

1.5 Manfaat Penelitian :

Dengan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Bagi peneliti
 - a. Bisa menambah wawasan dan pengetahuan sebagai ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan dan penerapan teori yang berkaitan dengan pemasaran dalam meningkatkan mutu produk yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen melakukan pembelian ulang suatu produk.
 - b. Menambah pengetahuan dan dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat selama kuliah pada permasalahan dan kondisi di lapangan, sehingga mendapatkan suatu pengalaman antara teori dengan kenyataan di lapangan.
 - c. Peneliti dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama di bangku perkuliahan untuk menghadapi masalah konkrit yang terjadi di lapangan.
 - d. Sebagai studi banding antara pengetahuan teori dengan praktek yang ada di lapangan.
2. Bagi Institusi
 - a. Diharapkan dengan penelitian ini dapat menambah referensi bagi Universitas dan bahan untuk mahasiswa yang sedang melakukan penelitian yang sama.
3. Bagi Perusahaan
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi perusahaan sebagai bahan masukan yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan perusahaan untuk memecahkan masalah yang dihadapi, terutama mengenai pengaruh citra Toko, Kualitas Produk, dan Harga terhadap keputusan pembelian ulang produk tersebut guna meningkatkan omset penjualan.

4. Bagi pembaca
 - a. Pembaca dapat menambah wawasan dan pengetahuan khususnya yang berminat dalam bidang Industri
 - b. Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan untuk penelitian lebih lanjut.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah dalam pembuatan laporan Skripsi maka digunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang tinjauan pustaka yang berisi landasan teori, penelitian terdahulu, dan hipotesa yang menjelaskan teori-teori yang berhubungan dengan pokok pembahasan dan penelitian terdahulu serta kerangka pemikiran penelitian yang menjadi dasar acuan teori yang digunakan dalam analisa penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan bagaimana metode yang digunakan, metode pengumpulan data, metode analisis data, alat analisis data, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, dan tahapan pelaksanaan kegiatan penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menjelaskan tentang pengumpulan data dan pengolahan data-data yang berhubungan dengan masalah yang dihadapi.

BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL

Pada bab ini berisi tentang analisa dan problem solving kemudian menentukan hasil dari penelotian yang telah dilakukan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan kesimpulan dari pengolahan dan analisis yang telah dilakukan untuk menjawab permasalahan yang ada serta memberikan saran untuk perbaikan strategi berdasarkan hasil penelitian.