

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Umumnya konsumen selalu banyak pertimbangan berbeda-beda sebelum mengamati keputusan untuk membeli suatu produk. Pertama, pembeli hendak mengamati produk yang akan dibelinya, makin bagus kualitasnya maka pembeli cenderung akan semakin memperhatikan kualitas produk yang akan dibelinya. Untuk membeli produk ini juga berkembang. Tiap barang mempunyai kelebihan tersendiri dalam kualitas produknya, pembeli dapat menentukan produk mana yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan untuk mengambil keputusan dalam membeli produk tersebut.

Di era globalisasi, dunia usaha diuntut untuk ikut serta dalam persaingan yang ketat. Pelaku usaha harus melakukan inovasi agar mampu bersaing dengan pembisnis lain. Sangat penting bagi bisnis untuk menyediakan berbagai layanan yang berorientasi pada pelanggan.

Kualitas produk menjadi bagian yang selalu dilindungi oleh perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan. Keputusan mengenai membangun loyalitas pelanggan terhadap perusahaan sebagai penyedia jasa. Namun memuaskan pelanggan bukanlah hal yang mudah. Pelanggan cenderung memiliki tuntutan yang semakin tinggi, dengan ekspektasi yang selalu lebih tinggi di bandingkan dengan yang dengan di titipkan oleh perusahaan sebagai penyedia jasa.

Mengingat fenomena bisnis saat ini, bahwa harus mampu menjaga konsumennya, baik konsumen lama maupun baru, untuk tetap dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pembeli, pada hakikatnya yaitu faktor yang sangat penting bagi keberlangsungan bisnis retail seperti perusahaan-perusahaan baru di bidangnya di kawasan retail seperti ini, pembeli harus lebih berhati-hati, cerdas saat menangani setiap barang yang beredar di pasar.

Ada cara yang sering di kerjakan pembeli yaitu dengan meningkatkan jumlah pemasok mereka untuk menjaga jaminan barang dan jasa yang butuhkan setiap saat sehingga mereka dapat membandingkan apa yang apa mereka butuhkan. hal ini patut di waspadai oleh mendekteksi perubahan perilaku konsumen sedini mungkin, walau kecil untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan pendapatan yang telah dicapai selama ini dan berupaya untuk terus mengembangkan bisnis ke arah yang positif

Layanan jasa memegang peranan penting dalam menilai kinerja jasa, karena pelanggan sebagai pengguna langsung berinteraksi dan merasakan bagaimana sebenarnya kualitas jasa tersebut. Tentunya akan terdapat perbedaan persepsi setiap pengguna saat merasakan layanan, di pengaruhi oleh subjektivitas manusia.

Ada satu cara untuk mengungkap perilaku pembeli yang timbul saat ini adalah dengan melaksanakan penelitian yang mengungkap peran kualitas layanan, harga promosi, merek dan aspek lain yang dapat mengajak pembeli

dalam pengguna produk, jasa akan mereka gunakan untuk membawa kepuasan konsumen dan menyebabkan pembelian atau penggunaan berulang.

Emas merupakan simbol kekayaan. Emas merupakan logam mulia yang bernilai tinggi. Perpaduan nilai dan harga menjadikan emas sebagai media berekspresi. Masyarakat rela mengeluarkan uang dalam jumlah besar untuk memperoleh berbagai macam logam mulia. Emas kembali jadi isu di Indonesia, terutama saat krisis mata uang, emas terbukti lebih tahan terhadap dampak inflasi dan krisis ekonomi tahun 1997 sebagai alat investasi untuk lindung nilai asset. Beberapa kelompok pendapat bahwa investasi dalam bentuk depositpo, reksa dana, saham, dan obligasi. Selain dipakai alat investasi, emas dapat dipakai untuk jaminan utang untuk memperoleh dana baru dalam jangka pendek.

Memungkinkan lembaga keuangan penyedia jasa perkreditan berperan aktif dalam mendukung perekonomian masyarakat. Salah satu lembaga keuangan tersebut adalah lembaga keuangan perbankan yang memberikan pinjaman kepada bank-bank Indonesia.

Keputusan pembelian hanya di capai bila kualitas produk dan pelayanan dengan harga bersaing melebihi kualitas perusahaan lain. Pembeli yang puas terhadap produk yang layanan cenderung membeli kembali produk tersebut dan menggunakan kembali layanan tersebut. Produk dan jasa yang tidak berkualitas pembeli akan di tinggalkan oleh pembeli dan beralih ke lembaga keuangan lainnya. Maka dari itu PT pegadaian cabang Palembang

mengutamakan harga yang tepat, produk berkualitas dan pelayanan memuaskan konsumen.

Terdapat penelitian Seperti yang dilakukan Anam *et al* 2020 tentang Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Hand And Body Lotion* Merek Citra, Diah Ernawati 2019 peneliti yang dilakukan Tentang Pengaruh kualitas produk, inovasi produk dan Promosi terhadap keputusan pembelian produk *Hi jack sandals* bandung yaitu memiliki pengaruh yang positif dan sedangkan penelitian dilakukan oleh Meli Andriyani dan Rizki Eko Ardianto tentang Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank tidak memiliki pengaruh.

Dari tiga penelitian di atas masih ada perbedaan hasil dari variabel yang di dapatkan, maka peneliti tertarik meneliti tentang “ **Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Jasa Terhadap Keputusan Pembelian PT.Pegadaian Cabang Palembang**”

1.2 Batasan Masalah

Beberapa layanan yang ada di pegadaian yaitu gadai KCA, kreasi, krasida, gadai prima, kreasi ultra mikro, gadai flexi, amanah, arum haji, rahn tasjily tanah, gadai tabungan emas, kresida tabungan emas, tabungan emas, mulia tabungan emas, pada suatu perusahaan PT. Pegadaian cabang Palembang.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian ?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian ?
3. Apakah Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT.Pegadaian Cabang Palembang?

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk melihat pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan jasa terhadap keputusan pembelian PT.pegadaian cabang Palembang.

1.5 Manfaat Penelitian

a. Bagi Universitas PGRI Palembang

Dapat bermanfaat dan memberikan referensi bagi pengemabangan ilmu khususnya di bidang manajemen, dan ini dapat menjadi sumber acuan yang bermanfaat di perpustakaan perguruan tinggi

b. Bagi PT.Pegadaian Cabang Palembang

Penelitian ini berarti sebagai sarana penilaian untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan PT.pegadaian cabang Palembang.