

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan bisnis di kota pasuruan semakin pesat. Banyaknya pelaku usaha kecil mikro (UMK) dan pertokoan semakin memperluas bisnisnya untuk meningkatkan pangsa pasarnya. Hal ini mendorong persaingan yang ketat antar sesama pelaku bisnis dan pertokoan. Keberhasilan suatu bisnis pertokoan biasanya diukur dari seberapa besar toko tersebut dapat memperoleh keuntungan. Dengan laba yang diperoleh maka toko dapat mengembangkan berbagai kegiatan, menambah volume aktiva dan modal, serta mampu mengembangkan dan memperluas bidang kegiatannya.

Toko plastik bisa menjadi peluang bisnis menguntungkan yang tidak perlu memikirkan resiko dalam memulai bisnis kreatif karena plastik memiliki banyak kegunaan, termasuk sebagai bahan kemasan, wadah penyimpanan dan banyak lagi. Plastik juga relatif murah dan tahan lama dan ringan. Toko Plastik Patiunus terletak di Jl.Patiunus No.110, Kel. Krampyangan, Kec.Bugul Kidul, Kota Pasuruan yang menyediakan berbagai macam produk plastik seperti mika , kardus kotak makan, botol minuman , kresek , kertas minyak ,toples dan lain-lain. Adapun beberapa produk yang bestseller atau sering kali dibeli oleh mayoritas usaha kecil mikro (UMK) dan ibu rumah tangga yang tinggal di sekitar toko plastik

patiunus seperti Styrofoam, kardus kotak makan, botol minuman, pembungkus atau kresek, dan paket sendok yang terdiri dari (sendok, garpu, tusuk gigi dan tisu), dari beberapa produk bestseller tersebut sangat berpotensi pendapatan yang stabil. Penjualan juga akan berpengaruh terhadap acara-acara besar seperti 2 contoh acara yang sering dijumpai adalah acara festival dan acara agama yang indentic dengan makanan dan minuman ,yang memerlukan beberapa produk plastik seperti botol atau gelas minuman, kotak makan dan kresek sehingga peningkatan permintaan dan penjualan semakin meningkat. Untuk menghadapi peningkatan permintaan tersebut. toko plastik patiunus akan menyediakan barang atau produk yang sering dibutuhkan pelanggan saat mendekati acara-acara besar, dengan harapan ketika pelanggan datang ke toko barang sudah tersedia sehingga pelanggan akan puas ketika belanja di toko plastik patiunus. Dalam menjalankan bisnis usaha toko plastik yang menjual berbagai macam produk tidak juga menjamin terhindar dari permasalahan yang akan datang.

Tabel 1

Tabel Omset Toko Patiunus Plastik 6 Bulan Terakhir.

no	Bulan	Tahun	Penghasilan
1	Oktober	2023	Rp. 18.867.200
2	November	2023	Rp. 18.423.500
3	Desember	2023	Rp. 20.233.000
4	Januari	2024	Rp. 19.578.000
5	Februari	2024	Rp. 18.121.000
6	Maret	2024	Rp. 16.728.500

*Sumber: Data dioalah oleh peneliti, 2024*

Seperti tabel di atas penghasilan 6 bulan terakhir yang dialami toko plastik patiunus saat ini mengalami penurunan diawal tahun baru dikarenakan sedikitnya peminat beli ulang yang sangat berpengaruh terhadap keuntungan dari toko plastik patiunus yang berdampak pada keberhasilan bisnis toko plastik kedepannya. Dengan adanya persaingan yang ketat setiap toko berusaha memenangkan dan mempertahankan pelanggan sebanyak mungkin dengan memenuhi kebutuhan semua pelanggannya.

Demi menjaga keberhasilan bisnis kedepannya toko patiunus plastik meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan dengan harapan menciptakan pengalaman positif dan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Putri (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Untuk pengertian selanjutnya Armaniah (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkatan layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan atau penggunaannya. Dengan terpenuhinya harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang baik maka akan muncul kepercayaan pelanggan terhadap toko patiunus plastik.

Kepercayaan didefinisikan sebagai kesediaan untuk bersandar pada mitra bisnis yang dipercayai (Kanuk dan Schiffman, 2010:30). Berdasarkan pada beberapa definisi di atas dapat diartikan trust (kepercayaan) adalah kepercayaan pihak tertentu terhadap yang lain dalam melakukan hubungan

transaksi berdasarkan suatu keyakinan bahwa orang yang dipercayainya tersebut akan memenuhi segala kewajibannya secara baik sesuai yang diharapkan. Pelanggan yang merasa puas terhadap apa yang dibutuhkan terpenuhi dengan menjaga kepercayaan pelanggan maka akan terjadinya pembelian berulang. Amstrong & Kotler (2012) mendefinisikan mengenai keputusan pembelian merupakan bagian dari sebuah perilaku konsumen yakni pembelajaran mengenai bagaimana seorang individu, kelompok, dan sebuah organisasi memilih, membeli, menggunakan serta bagaimana barang, jasa, ide dapat memuaskan kebutuhan seorang pelanggan. Kotler & Keller (2012) Kepercayaan merupakan keyakinan dimana seseorang akan mendapatkan apa yang diharapkan dari orang lain. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi Kepercayaan pelanggan apabila harapan dan kebutuhan pelanggan tercukupi sehingga dapat mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian secara berulang.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan pelanggan terhadap minat beli ulang di toko Plastik Patiunus Kota Pasuruan”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dirumuskan suatu permasalahan bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan di Toko Plastik Patiunus Kota Pasuruan?
2. Apakah Kepercayaan Pelanggan berpengaruh terhadap minat beli ulang di Toko Plastik Patiunus Kota Pasuruan?
3. Apakah Kepercayaan Pelanggan dapat memediasi Kualitas Pelayanan terhadap Minat beli ulang di Toko Plastik Patiunus Kota Pasuruan.

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan masalah diatas maka dirumuskan suatu permasalahan bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepercayaan pelanggan di Toko Plastik Patiunus Kota Pasuruan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap minat beli ulang di Toko Plastik Patiunus Kota Pasuruan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan Pelanggan sebagai variabel mediasi dari Kualitas Pelayanan terhadap Minat beli ulang di Toko Plastik Patiunus Kota Pasuruan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan kontribusi bagi beberapa pihak yang terkait, antara lain :

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan sehingga dapat mengembangkan cara berfikir kreatif dan inovatif yang telah diperoleh di universitas merdeka. Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan pemasaran dalam dunia bisnis, pengetahuan repurchase dan kepuasan pelanggan dan serta menerapkan teori-teori yang di peroleh selama perkuliahan.

2. Bagi Toko Plastik Patiunus Kota Pasuruan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kontribusi serta mengoptimalkan keuntungan kembali dan menetapkan langkah-langkah yang akan diambil dalam menghadapi perubahan pangsa pasar dan persaingan dimasa yang akan datang.

3. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi, kontribusi konseptual dan sebagai acuan serta bandingan dalam penelitian selanjutnya dalam bidang pemasaran.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain dan sebagai bahan acuan yang bermanfaat bagi

penelitian selanjutnya mengenai Analisis Pengaruh Repurchase Terhadap Kepuasan Pelanggan.

