

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perlengkapan bayi merupakan salah satu kebutuhan pokok yang tidak bisa dihindari karena perlengkapan bayi berfungsi untuk mendukung keamanan, kesehatan dan perkembangan bayi. Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan akan perlengkapan bayi tidak hanya berkaitan dengan aspek fungsional, tetapi juga mencakup desain, inovasi dan fitur keamanan yang terkini. Persaingan yang semakin ketat di industri ini mendorong perusahaan-perusahaan untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas produk mereka agar dapat memenuhi ekspektasi konsumen. Para orang tua cenderung lebih memperhatikan kualitas dan keamanan produk yang mereka beli untuk memastikan kesejahteraan dan keamanan anak-anak mereka. Toko perlengkapan bayi perlu memastikan bahwa produk-produk mereka tidak hanya memenuhi standar keamanan, tetapi juga memberikan rasa nyaman dan praktis bagi pengguna. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kota Padang angka kelahiran bayi di Kota Padang dengan umur 0-4 tahun meningkat di tahun 2024 yaitu sebanyak 69,2 ribu jiwa. Dengan meningkatnya angka kelahiran bayi di Koata Padang maka semakin banyak toko yang menjual perlengkapan bayi. Adapun beberapa toko perlengkapan bayi di Kota Padang adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Beberapa Toko Perlengkapan Bayi di Kota Padang

No	Baby Shop di Kota Padang	Lokasi
1.	Burma Baby & Kids Shop	1. Jalan S. Parman 170 A 2. Jalan Raya Ampang 5C
2.	Dunia bayi baby & kids shop	1. Jl. Ampang No.37 ampang Padang 2. Jl. M. Hatta No.2 B/C anduring Padang
3.	Diva baby & kids shop	Jl. Veteran Padang

4.	Baby holic baby & kids shop	1. Jl. Pondok no.84 A 2. Jl. Pemuda no 7D 3. Jl. Pondok no.84 B
5.	Miniku baby & kids	Jl. Patimura no 15 Padang
6.	Bebemooi baby & kids shop	Jl. Gajah mada, No.40, Gunung pangilun, Kota Padang.
7.	House Of Eleanor	Jl. Ratulangi No. 18 Depan Radio Arbes
8.	Thonah Baby Shop	Jl. Andalas No.58
9.	Anggun Baby Shop	Jl. Pondok No.5f
10.	Istana Babyshop	Jl. Jhoni Anwar no.6c

Sumber : Dinas Perdagangan Kota Padang (2024)

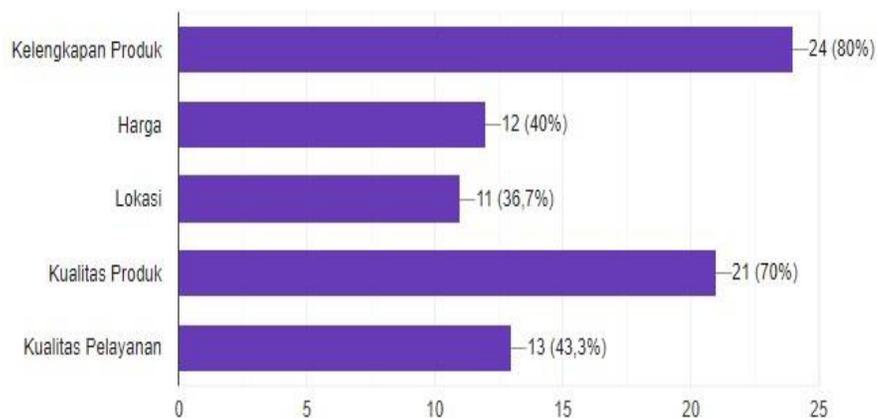
Selain berbelanja secara langsung di toko perlengkapan bayi, para konsumen saat ini juga banyak yang berbelanja melalui platform online. Dengan adanya platform online ini memberikan kemudahan kepada konsumen untuk berbelanja. Konsumen dapat berbelanja kapan saja dan dimana saja tanpa perlu pergi ke toko. Toko online sering kali menawarkan diskon atau promo menarik. Dengan banyaknya pilihan dan kemudahan yang ditawarkan, belanja perlengkapan bayi secara online juga semakin populer di kalangan masyarakat. Adapun beberapa platform online yang menyediakan perlengkapan bayi tersebut yaitu:

Tabel 2 Platform Online Yang Menjual Perlengkapan Bayi

No.	Online Baby Shop
1.	Shopee
2.	Tokopedia
3.	Tiktok Shop

4.	Zalora
5.	Lazada

Salah satu toko perlengkapan bayi yang menyediakan produk yang lengkap dan bervariasi di Kota Padang yaitu Burma Baby & Kids Shop. Burma Baby & Kids Shop ini menyediakan perlengkapan bayi seperti dot, susu, baju, mainan, compeng, kereta bayi, ayunan, meja makan bayi, perlengkapan mandi, peralatan mpasi, stroller dan kebutuhan bayi lainnya. Berdasarkan observasi kepada beberapa masyarakat Kota Padang yang sudah pernah berbelanja di Burma Baby & Kids Shop, terdapat beberapa keunggulan dibandingkan Baby & Kids shop lainnya yaitu: Pertama, Burma Baby & Kids shop memiliki produk yang lengkap. Kedua, selain Burma Baby & Kids shop memiliki produk yang beragam, menurut pelanggan kualitas produk pada toko ini juga lebih baik dibandingkan dengan Kids & Baby shop lainnya di Kota Padang.



Gambar 1 Hasil Prasurvey Awal

Berdasarkan hasil penyebaran kuisisioner pada 30 responden dengan menyajikan beberapa variabel seperti pada Gambar 1.1 didapatkan bahwa dari hasil survey yang dilakukan penulis dan penulis mencoba melakukan penelitian terhadap

dua variabel dengan pilihan terbanyak dalam keputusan pembelian di Burma Baby & Kids Shop Padang yaitu kelengkapan produk dan kualitas produk. Dari hasil tersebut ternyata keputusan pembelian yang dilakukan konsumen juga dipengaruhi oleh faktor lainnya, misalnya konsumen memilih kelengkapan produk dan juga faktor lainnya.

Burma Baby & Kids Shop ini menyediakan produk yang lengkap dengan menyediakan berbagai perlengkapan keperluan bayi dan balita seperti dot, susu, baju, mainan, compeng, kereta bayi, ayunan, meja makan bayi, perlengkapan mandi bayi, perlatan mpasi, stroller, pakaian dan lainnya. Ketersediaan barang suatu toko meliputi variasi merk produk yang banyak, tipe dan ukuran serta kemasan suatu produk yang akan dibeli. Bagi sebuah toko produk yang lengkap merupakan suatu faktor penting dalam menarik minat konsumen. Semakin lengkap produk pada sebuah toko maka semakin memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen akan memutuskan untuk melakukan transaksi.

Para calon pembeli memiliki hak dalam memilih dan menentukan tempat mana yang ingin di kunjungi sebelum memutuskan untuk melakukan keputusan pembelian. Keputusan pembelian adalah perilaku konsumen yang didasarkan pada keyakinan dan rasa percaya diri yang kuat dalam mengambil suatu keputusan yang mempengaruhi untuk melakukan pembelian dan meyakini bahwa keputusan pembelian yang telah diambil oleh konsumen adalah keputusan yang tepat.

Keputusan pembelian yaitu sejumlah keputusan yang melibatkan setiap aspek atau setiap kegiatan kehidupan yang meliputi berbagai upaya tertentu untuk mendapatkan informasi produk. (Damiati et al., 2017). Keputusan pembelian merupakan proses perilaku dalam pemilihan dari dua atau beberapa pilihan yang dipakai sebagai tindakan dalam memecahkan masalah. (Djohan, 2016). Keputusan pembelian yaitu proses emosional dan mental seseorang dalam membeli, memilih, menggunakan barang serta jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. (Atmodjo, 2021).

Keputusan pembelian merupakan keputusan yang diambil oleh konsumen dalam membeli sebuah produk barang ataupun jasa. Burma Baby & Kids Shop menyediakan item produk dengan beraneka merk, tipe dan ukuran. Dengan adanya pilihan yang berbeda dan beragam tersebut, para konsumen dapat menentukan item yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Adapun faktor yang dipertimbangkan oleh peneliti yaitu kelengkapan produk dan kualitas produk. Faktor tersebut dinilai memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen. Beberapa faktor yang dipertimbangkan tersebut diambil berdasarkan rujukan literature dan hasil observasi peneliti.

Konsumen akan cenderung memilih suatu toko yang memiliki produk yang lengkap dan bervariasi. Menurut Kurniawan & Krismonita (2020) kelengkapan produk berkaitan dengan intensitas, ekstensif, kualitas produk yang dipasarkan serta ketersediaan produk yang ada ditoko. Situasi tersebut bisa saja menjadikan pembeli baru menjadi pelanggan loyal, sehingga perusahaan bisa meraih tujuannya. Kelengkapan produk adalah aksesibilitas terhadap berbagai macam item yang diusulkan untuk dipunyai atau digunakan bagi pelanggan yang disampaikan oleh produsen (Kotler & Keller, 2016).

Kelengkapan produk bagi sebuah toko ritel merupakan faktor yang penting dalam menarik konsumen. Semakin lengkap barang yang tersedia pada toko ritel maka akan semakin memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dengan tersedianya produk yang bervariasi dan harga yang terjangkau dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang dagang. Hal ini akan memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk dapat membuat konsumen melakukan pembelian pada perusahaan tersebut. Ketersediaan barang di suatu toko meliputi variasi merk yang banyak, tipe dan ukuran produk serta kemasan barang yang dijual, dan lainnya. Bagi sebuah toko kelengkapan produk merupakan faktor yang penting untuk menarik konsumen. Semakin lengkap produk pada suatu toko maka semakin memenuhi

kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen akan memutuskan untuk melakukan pembelian produk yang mereka butuhkan dan inginkan.

Kualitas produk juga berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen. Suatu perusahaan harus mampu memperhatikan kualitas produk yang dimilikinya karena kualitas produk merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian. Menurut Aditi & Hermansyur (2018) kualitas produk adalah salah satu kepentingan apabila perusahaan tersebut ingin tumbuh baik dengan pesat, serta dalam jangka panjang akan berkembang semakin baik dan lebih unggul dari perusahaan yang lainnya.

Menurut Ernawati (2019) kualitas produk termasuk salah satu elemen yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Dikarenakan kualitas produk merupakan aspek penting dalam membuat keputusan pembelian maka perusahaan harus berfokus pada kualitas produknya. Perusahaan dapat dinyatakan berhasil, jika dapat memberikan kualitas produk yang baik. Dalam melakukan pembelian suatu barang konsumen tentunya akan memperhatikan dan memastikan kualitas barang yang akan di beli baik dan sesuai dengan keinginan.

Burma Baby & Kids Shop merupakan salah satu toko yang menyediakan perlengkapan bayi dan anak di Kota Padang . Burma Baby Shop berdiri sejak tahun 2011 hingga sampai saat ini. Kehadiran toko ini memudahkan masyarakat kota padang dalam mencari perlengkapan bayi dan anak. Burma Baby Shop ini memiliki beberapa jenis produk seperti baju, celana, popok, sepatu, sarung tangan, kaus kaki, tempat tidur, mainan dan lain sebagainya. Kehadiran Burma Baby Shop ini merupakan tuntutan perubahan gaya hidup masyarakat, dimana Burma Baby Shop ini merupakan sebuah toko yang menyediakan perlengkapan bayi secara lengkap dengan kualitas produk yang baik. Sehingga masyarakat Kota Padang akan mudah dalam mencari produk bayi yang dibutuhkan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang pengaruh kelengkapan produk dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian tersebut diatas dengan judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Kelengkapan Produk dan Kualitas Produk Terhadap Proses Keputusan Pembelian Perlengkapan Bayi Di Burma Baby Shop Padang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kelengkapan produk terhadap proses keputusan pembelian perlengkapan bayi di Burma Baby Shop Padang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap proses keputusan pembelian perlengkapan bayi di Burma Baby Shop Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kelengkapan produk terhadap proses keputusan pembelian perlengkapan bayi di Burma Baby Shop Padang
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap proses keputusan pembelian perlengkapan bayi di Burma Baby Shop Padang

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang akan diperoleh pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dilakukan agar mendapatkan pengalaman dan pengetahuan mengenai teori yang dipelajari serta fakta yang terjadi di lapangan, kemudian menerapkan ilmu yang diperoleh dalam realita kehidupan. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan referensi di bidang

manajemen dan dapat menambah wawasan mengenai pengaruh kelengkapan produk dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dilakukan agar berguna bagi kegiatan pemasaran khususnya pada Burma Baby Shop di Kota Padang dengan mengetahui pengaruh kelengkapan produk dan kualitas produk bisa untuk menentukan langkah-langkah yang tepat dalam menarik minat konsumen dengan cara memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam melakukan pembelian sehingga Burma Baby Shop mampu meningkatkan penjualannya. Penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi yang dapat dipertimbangkan oleh perusahaan sehingga dapat digunakan dalam menentukan kebijakan kedepannya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup bahasan yang akan dibahas oleh penulis yaitu hanya fokus pada “Pengaruh Kelengkapan Produk dan Kualitas Produk Terhadap Proses Keputusan Pembelian Perlengkapan Bayi di Burma Baby Shop Padang”

1.6 Sistematika Penulisan

Dari uraian diatas maka proposal penelitian ini terdiri dari tiga bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian dari variabel yang diteliti. Bab ini juga berisikan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Bab ini meliputi landasan teori, penjelasan masing-masing variabel yang diteliti, tinjauan penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan kerangka konseptual.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini meliputi desain penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, sumber data, metode pengumpulan data, operasionalisasi dan pengukuran variabel penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan laporan hasil penelitian berupa data yang sudah diolah dengan menggunakan alat olah data yaitu SPSS dan kemudian akan dibahas berdasarkan aspek manajemen pemasaran.

BAB V PENUTUP

Bab ini menyimpulkan dari hasil penelitian dan pembahasan, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian, dan beberapa saran untuk dapat dijadikan acuan pada penelitian selanjutnya.

