

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dalam dunia bisnis sedang mengalami peningkatan yang cukup pesat di era globalisasi ini, sehingga mengakibatkan persaingan yang cukup ketat. Semakin hari akan semakin banyak pihak-pihak yang akan tertarik untuk mengikuti bisnis termasuk dalam industri *fashion*. Perkembangan *fashion* lebih meningkat dikarenakan adanya peningkatan gaya hidup dan pendapatan masyarakat di kota besar, perubahan yang terjadi sehingga menimbulkan berbagai macam model *fashion*. Terjadinya pertumbuhan yang sangat pesat dalam industri *fashion* ini akan menjadikan gaya hidup seseorang akan lebih meningkat, mulai dari kalangan menengah ke atas. Dan menjadikan *fashion* sebagai kebutuhan yang penting didalam kebutuhan sehari-hari, dengan adanya hal seperti ini mengakibatkan perilaku pelanggan semakin pandai dalam memilih produk dan menimbulkan keberagaman kebutuhan pelanggan satu dengan lainnya.

Perusahaan yang unggul adalah mereka yang dapat menyiasati perubahan yang terjadi dalam lingkungan bisnisnya, dengan melakukan perubahan guna memuaskan pelanggan. Peran teknologi diperlukan dalam mendorong keberhasilan perusahaan agar memperluas akses pasar dengan pemanfaatan media sosial.

Media sosial adalah suatu grup aplikasi berbasis internet yang menggunakan ideologi dan teknologi Web 2.0, dimana penggunanya dapat bertukar informasi pada aplikasi tersebut (Kaplan dan Haenlin, 2010). Berdasarkan hasil riset Wearesosial Hootsuite yang dirilis Januari 2019, pengguna media sosial di Indonesia mencapai 150 juta atau 56% dari total populasi. Media sosial juga menjadi media yang sangat ampuh untuk dijadikan sarana promosi, bahkan media sosial juga bisa digunakan sebagai alat pemasaran yang interaktif, pelayanan yang membangun hubungan dengan pelanggan dan calon pelanggan (Siswanto, 2013).

Rown Division merupakan *Distribution Store* (Distro) yang beralamatkan di Jl. Adi Sucipto no. 01, Manahan, Kec. Banjarsari, Surakarta, Jawa Tengah. Rown Division bergerak dalam bidang perdagangan dengan fokus bisnis pada penjualan pakaian yang diproduksi sendiri. Pakaian merupakan salah satu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi manusia, besarnya kebutuhan menjadikan peluang bagi perusahaan untuk memproduksi pakaian bagi konsumen. Rown Division menyediakan berbagai macam produk seperti t-shirt, celana, dompet, jaket, topi dan banyak produk lainnya. Produk distro biasanya dibuat sistem *limited edition* (jumlah terbatas) agar terjaga keeksklusifitasnya. Kualitas produk berkaitan dengan keputusan pembelian, kualitas produk memberikan dorongan bagi pelanggan agar terjalin ikatan relasi agar saling menguntungkan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis akan mengadakan penelitian yang berjudul “Analisis pengaruh kualitas produk,

kualitas pelayanan, harga dan promosi sosial media terhadap keputusan pembelian di Rown Division Surakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka rumusan masalah yang muncul adalah sebagai berikut:

1. Apakah penggunaan sosial media berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Rown Division Surakarta?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Rown Division Surakarta?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Rown Division Surakarta?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Rown Division Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada penulis memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh sosial media terhadap keputusan pembelian di Rown Division Surakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian di Rown Division Surakarta.

3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pembelian di Rown Division Surakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Rown Division Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan adapun manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Setelah mendapatkan hasil maka penelitian dapat di jadikan sebagai landasan dan wawasan dalam ilmu pengetahuan pada teori yang ada

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Universitas

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bias bermanfaat dalam penelitian dan ilmu pengetahuan

- b. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan pembelajaran baru bagi penulis

- c. Bagi Pembaca

Diharapkan penelitian ini dapat di jadikan sarana belajar agar lebih memahami tema yang dikaji di penelitian ini