

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kualitas produk, perilaku konsumen, dan kepercayaan pada keputusan pembelian saling terhubung dalam ranah pemasaran. Pertumbuhan bisnis yang pesat, terutama di era globalisasi, memengaruhi harapan konsumen terhadap barang dan kepercayaan pada merek. Hal ini mendorong perhatian untuk lebih memahami perilaku konsumen guna meningkatkan daya saing produk.

Dalam berbagai sektor bisnis, pertumbuhan semakin cepat, termasuk di dunia bisnis dan perusahaan di pasar. Dalam konteks pemasaran, para pemasar berupaya menjual produk, baik barang maupun jasa, sesuai dengan kebutuhan atau keinginan konsumen, dan menciptakan persepsi positif terhadap persaingan.

Dalam membuka bisnis yang ada tidak mudah untuk membukanya, dimana adanya suatu persaingan. Dalam persaingan bisnis yang ketat, produk yang unggul dalam kualitas dapat menjadi keunggulan kompetitif yang signifikan. Pelanggan cenderung memilih toko yang menawarkan produk dengan standar kualitas yang tinggi.

Adanya keputusan dari suatu pembelian ini menjadi hal dasar dimana untuk dapat menentukan dalam proses tahap pemilihan dan sikap dalam pembelian adanya suatu produk. Suatu usaha yang ada dalam dunia ini juga sebagai bagian

penting karena suatu keputusan pembelian ini adalah yang dimana membuat suatu kebutuhan yang diperlukan oleh suatu konsumen dan keinginan apa yang diinginkan oleh konsumen agar bisa terpenuhi.

Kualitas produk mencakup keunggulan atau kelebihan produk atau layanan yang diproduksi oleh perusahaan tertentu. Pertumbuhan dan perkembangan yang cepat terjadi pada perusahaan dengan kualitas yang baik, memberikan keunggulan jangka panjang terhadap pesaing. (Salsabila & Maskur, 2021). Keputusan pembelian dibentuk dari segi kualitas produk. Adanya kualitas produk yang baik ini dapat meyakinkan konsumen untuk melakukan keputusan pembelian.

Selain kualitas produk ini sebagai penentu keputusan pembelian, perilaku konsumen juga adanya berperan penting dalam melakukan serta melibatkan serangkaian keputusan dan tindakan yang diambil oleh konsumen ketika memilih, membeli, dan menggunakan produk atau jasa. Perilaku konsumen yang ada, mempunyai suatu sifat – sifat yang berbeda dan tidak mudah untuk langsung mengenali nya. Dalam suatu keputusan pembelian pada konsumen ini kadang terlihat jelas apa yang diinginkan oleh suatu konsumen.

Perilaku konsumen merujuk pada psikologis yang memengaruhi respons sepanjang siklus pembelian, dari sebelum membeli, saat pembelian, penggunaan barang dan jasa, hingga kegiatan evaluasi. (Wahyuni & Zuhriyah, 2020). Perilaku konsumen ini dapat dipengaruhi dari segi banyak faktor baik secara internal maupun eksternal, dan bisa dari segi karakteristik konsumen juga.

Tidak hanya itu kualitas produk juga menciptakan adanya kepercayaan. Pelanggan yang mendapatkan produk berkualitas tinggi cenderung merasa puas dan

lebih mungkin untuk kembali berbelanja. Selain itu, kualitas yang baik juga mencerminkan profesionalisme dan dedikasi toko terhadap kepuasan pelanggan. Menurut (Wardani, 2022) kepercayaan adalah Kepercayaan dibentuk oleh sang penjual kepada konsumen dalam proses pemasaran yang akan berpengaruh pada keputusan pembelian dan tumbuhnya kepercayaan konsumen.

Tabel 1. 1 Jumlah Konsumen Toko Jaya Punggur Bulan Januari – September 2023

Bulan	Banyak Pengunjung
Januari	47 Orang
Februari	56 Orang
Maret	38 Orang
April	69 Orang
May	62 Orang
Juni	54 Orang
Juli	77 Orang
Agustus	86 Orang
September	49 Orang

Sumber: Toko Jaya Punggur

Tujuan dalam bisnis ini adalah untuk mempertahankan pelanggan dengan menyediakan produk atau layanan yang memenuhi kebutuhan dasar dan keinginan personal setiap individu, sehingga menciptakan kepuasan dalam diri mereka. Kebutuhan mencerminkan kebutuhan dasar manusia, sementara keinginan bersumber dari beragam aspek kepribadian.

Tabel 1. 2 Produk Jualan Toko Jaya Punggur

Jenis Produk				
Sapu	Lampu	Guling	Karpet	Selang Kompor Elpiji
Kompor Gas	Hanger	Parutan	Tikar	Dispenser

Sapu Pel	Alat Bakar	Sekop	Sapu Karet	Lemari Plastik
Sendok	Pisau	Baskom	Sapu Lidi	Raket Nyamuk
Garpu	Talenan	Payung	Sapu Kasur	Regulator Gas
Piring	Panci	Kursi	Sikat Baju	Kasur
Gelas	Kuali	Cetakan Kue	Sikat Lantai	Selimut
Mangkok	Cobek	Gunting	Dandang	Handuk Kecil
Gas Elpiji 3 kg	Termos Air Panas 2 Ltr	Gayung	Mejikom	Payung Jualan
Ember	Kain lap	Tudung Saji	Pompa Galon	Terpal
Keranjang	Bantal	Baskom Bayi	Pompa Minyak	Sendok Goreng
Sendok Sop	Meja	Blender	Keranjang Sampah	Rak Piring
Tempat Jemuran	Keset	Kantong Plastik Tong sampah	Box container	Tempat Sabun
Botol Minum	Kotak Tissue	Spon	Kuas	Saringan Minyak
Kantong Plastik Belanja	Spatula	Capitan	Sekop Sampah	Corong Minyak
Gabus	Hanger Bulat	Jerigen 20 Ltr	Lesung Batu	Selang Air
Termos Panas	Dispenser	Guling		

Sumber: Toko Jaya Punggur (2023)

Berdasarkan tabel diatas Toko Jaya Punggur merupakan usaha yang berfokus pada peralatan rumah tangga, berlokasi di Ruko Punggur Center Blok C No.18, Jl. Pattimura, Kabil, Kec. Nongsa, Kota Batam, Kepulauan Riau. Pendiri toko ini adalah Bapak Edi pada tahun 2005. Dalam era modern ini, persaingan sengit di bidang peralatan rumah tangga menuntut pemilik toko untuk cerdas dalam memilih produk agar dapat menarik minat konsumen.

Bukan hanya bersaing, tapi juga memperhatikan mutu produk dan tingkah laku konsumen. Seorang pengusaha perlu menemukan barang yang cocok, berkualitas, dan sesuai dengan keinginan konsumen dengan harga terjangkau dibandingkan dengan toko lainnya.

Kata kunci utama untuk toko ini mencakup kualitas produk, perilaku konsumen, dan kepercayaan. Penjualan peralatan rumah tangga di Jaya Punggur tidak spesifik, mengalami fluktuasi yang tercermin dari preferensi konsumen terhadap kualitas, perilaku, dan kepercayaan mereka. Berikut adalah data penjualan dari toko Jaya Punggur.

Tabel 1. 3 Hasil penjualan Barang pada Toko Jaya Punggur Tahun 2022

No	Bulan	Nama Barang	Jumlah Penjualan	Harga / Pcs	Total
1	Januari	Sapu	20 pcs	Rp. 18.000	Rp. 360.000
		Gas Elpiji 3 kg	100 Biji	Rp. 18.000	Rp. 1.800.000
		Sapu Lidi	25 pcs	Rp. 15.000	Rp. 375.000
		Baskom	12 pcs	Rp. 8.000	Rp. 96.000
		Kursi	48 pcs	Rp. 38.000	Rp. 1.824.000
		Lampu	22 Biji	Rp. 15.000	Rp. 330.000
		Hanger	15 Lusin	Rp. 12.000	Rp. 180.000
		Parutan	12 pcs	Rp. 18.000	Rp. 216.000
		Talenan	8 pcs	Rp. 18.000	Rp. 144.000
		Dandang	12 pcs	Rp. 45.000	Rp. 540.000
		Piring	25 Lusin	Rp. 58.000	Rp. 1.450.000
		Mangkok	8 Lusin	Rp. 86.000	Rp. 688.000
		Gelas	20 Lusin	Rp. 35.000	Rp. 700.000
		Kain Lap	24 Pcs	Rp. 5.000	Rp. 120.000
		Blender	4 Pcs	Rp. 327.000	Rp. 1.308.000
Kuali	8 Pcs	Rp. 87.000	Rp. 696.000		

2	Februari	Sapu	14 Pcs	Rp. 18.000	Rp. 252.000
		Gas Elpiji 3 kg	93 Biji	Rp. 18.000	Rp. 1.674.000
		Sapu Lidi	28 Pcs	Rp. 15.000	Rp. 420.000
		Piring	14 Lusin	Rp. 58.000	Rp. 812.000
		Mangkok	10 Lusin	Rp. 86.000	Rp. 860.000
		Gelas	18 Lusin	Rp. 35.000	Rp. 630.000
		Tudung Saji	12 Biji	Rp. 38.000	Rp. 456.000
		Pisau	35 Biji	Rp. 18.000	Rp. 630.000
		Keranjang Sampah	18 Biji	Rp. 15.000	Rp. 270.000
		Selang Kompor	7 Pcs	Rp. 125.000	Rp. 875.000
		Payung	13 Pes	Rp. 38.000	Rp. 494.000
		Sapu Pel	19 Pes	Rp. 28.000	Rp. 532.000
		Kuali	6 Pcs	Rp. 87.000	Rp. 522.000
		Sikat Lantai	21 Pcs	Rp. 12.000	Rp. 252.000
		Hanger	10 Lusin	Rp. 12.000	Rp. 120.000
		Gunting	25 pcs	Rp. 18.000	Rp. 450.000
		Baskom	13 Pcs	Rp. 8.000	Rp. 104.000
3	Maret	Sapu	18 Pcs	Rp. 18.000	Rp. 324.000
		Gas Elpiji 3 kg	103 Biji	Rp. 18.000	Rp. 1.854.000
		Sapu Lidi	15 Pcs	Rp. 15.000	Rp. 225.000
		Baskom	27 Pcs	Rp. 8.000	Rp. 216.000
		Panci	13 Pcs	Rp. 75.000	Rp. 975.000
		Kuali	10 Pcs	Rp. 87.000	Rp. 870.000
		Kain Lap	36 Pcs	Rp. 5.000	Rp. 180.000
		Sapu Karet	15 Biji	Rp. 35.000	Rp. 525.000
		Sapu Pel	12 Biji	Rp. 28.000	Rp. 336.000
		Sekop	20 Pcs	Rp. 18.000	Rp. 360.000
		Tikar	18 Pcs	Rp. 85.000	Rp. 1.530.000
		Pangangan	7 Pcs	Rp. 35.000	Rp. 245.000
		Talenan	23 Pcs	Rp. 18.000	Rp. 414.000

4	April	Sapu	14 Pcs	Rp. 18.000	Rp. 252.000
		Gas Elpiji 3 kg	93 Biji	Rp. 18.000	Rp. 1.674.000
		Sapu Lidi	28 Pcs	Rp. 15.000	Rp. 420.000
		Kantong Plastik Tong sampah	24 Pcs	Rp. 25.000	Rp. 600.000
		Blender	7 Pcs	Rp. 327.000	Rp. 2.289.000
		Baskom	32 Pcs	Rp. 8.000	Rp. 256.000
		Talenan	12 Pcs	Rp. 18.000	Rp. 36.000
		Dandang	8 Pcs	Rp. 45.000	Rp. 360.000
		Kursi	15 Pcs	Rp. 78.000	Rp. 1.170.000
		Gunting	12 pcs	Rp. 18.000	Rp. 216.000
		Lampu	20 Biji	Rp. 15.000	Rp. 300.000
		Sendok	32 Lusin	Rp. 18.000	Rp. 576.000
		Garpu	20 Lusin	Rp. 18.000	Rp. 360.000
		Piring	25 Lusin	Rp. 58.000	Rp. 1.450.000
		Gelas	43 Lusin	Rp. 35.000	Rp. 1.505.000
		Mangkok	20 Lusin	Rp. 86.000	Rp. 1.720.000
		Sendok Sop	12 Lusin	Rp. 18.000	Rp. 216.000
		Gabus	15 Box	Rp. 35.000	Rp. 525.000
		Jerigen 20 Ltr	8 Pcs	Rp. 58.000	Rp. 464.000
		Panci	12 Pcs	Rp. 75.000	Rp. 900.000
		Kuali	10 Pcs	Rp. 87.000	Rp. 870.000
		Meja	4 Pcs	Rp. 185.000	Rp. 740.000
		Sekop	6 Pcs	Rp. 18.000	Rp. 108.000
		Cobek	2 Pcs	Rp. 58.000	Rp.116.000
		Tikar	9 Roll	Rp. 85.000	Rp. 765.000
		Terpal	1 Pcs	Rp. 920.000	Rp. 920.000
		Kasur	3 Pcs	Rp. 270.000	Rp. 810.000
Sapu Kasur	4 Pcs	Rp. 12.000	Rp. 48.000		

5	May	Sapu	18 Pcs	Rp. 18.000	Rp. 324.000
		Gas Elpiji 3 kg	120 Biji	Rp. 18.000	Rp. 2.160.000
		Sapu Lidi	10 Pcs	Rp. 15.000	Rp. 150.000
		Cetakan Kue	3 Lusin	Rp. 12.000	Rp. 36.000
		Piring	22 Lusin	Rp. 58.000	Rp. 1.276.000
		Mangkok	19 Lusin	Rp. 86.000	Rp. 1.634.000
		Dandang	8 Pcs	Rp. 86.000	Rp. 688.000
		Baskom	30 Pcs	Rp. 8.000	Rp. 240.000
		Capitan	15 Pcs	Rp. 12.000	Rp. 180.000
		Cobek	4 Pcs	Rp. 58.000	Rp. 232.000
		Kantong Plastik Tong sampah	12 Pcs	Rp. 25.000	Rp. 300.000
		Tikar	7 Roll	Rp. 85.000	Rp. 595.000
		Karpet	15 Roll	Rp. 158.000	Rp. 2.370.000
		Keranjang Sampah	6 Pcs	Rp. 15.000	Rp. 90.000
		Sekop	2 Pcs	Rp. 18.000	Rp. 36.000
		Kuali	12 Pcs	Rp. 87.000	Rp. 1.044.000
		Sapu Karet	8 Pcs	Rp. 35.000	Rp. 280.000
		Sapu Pel	22 Pcs	Rp. 28.000	Rp. 616.000
		Baskom Bayi	12 Pcs	Rp. 38.000	Rp. 456.000
		Tempat Jemuran	3 Pcs	Rp. 325.000	Rp.975.000
		Gelas	12 Lusin	Rp. 35.000	Rp. 420.000
		Botol Minum	30 Biji	Rp. 18.000	Rp. 540.000
		Meja	4 Pcs	Rp. 185.000	Rp. 740.000
		Corong Minyak	21 Pcs	Rp. 15.000	Rp. 315.000
		Keranjang Sampah	6 Pcs	Rp. 15.000	Rp. 90.000
		Raket Nyamuk	4 Pcs	Rp. 68.000	Rp. 272.000

6	Juni	Sapu	12 Pcs	Rp. 18.000	Rp. 36.000
		Gas Elpiji 3 kg	75 Biji	Rp. 18.000	Rp. 1.350.000
		Sapu Lidi	10 Pcs	Rp. 15.000	Rp. 150.000
		Sapu Kasur	8 Pcs	Rp. 12.000	Rp. 96.000
		Kasur	1 Pcs	Rp. 270.000	Rp. 270.000
		Raket Nyamuk	3 Pcs	Rp. 68.000	Rp. 204.000
		Bantal	10 Pcs	Rp. 25.000	Rp. 250.000
		Lemari Plastik	1 Pcs	Rp. 420.000	Rp. 420.000
		Keranjang Sampah	8 Pcs	Rp. 15.000	Rp. 120.000
		Sekop	10 Pcs	Rp. 18.000	Rp. 180.000
		Hanger	13 Lusin	Rp. 10.000	Rp. 130.000
		Lampu	12 Biji	Rp. 15.000	Rp. 180.000
		Dandang	15 Biji	Rp. 45.000	Rp. 675.000
		Sapu Karet	10 Biji	Rp. 35.000	Rp. 350.000
		Mangkok	6 Lusin	Rp. 86.000	Rp. 516.000
		Kuali	2 Pcs	Rp. 87.000	Rp. 174.000
		Terpal	4 Pcs	Rp. 920.000	Rp. 3.680.000
		Selang Kompor	8 Pcs	Rp. 125.000	Rp. 1.000.000
		Spons	23 Pcs	Rp. 5.000	Rp. 115.000
		Kursi	1 Pcs	Rp. 78.000	Rp. 78.000
Pisau	28 Biji	Rp. 18.000	Rp. 504.000		
Kuas	14 Pcs	Rp. 15.000	Rp. 210.000		
Gabus	8 Biji	Rp. 35.000	Rp. 280.000		

7	Juli	Sapu	15 Pcs	Rp. 18.000	Rp. 270.000
		Gas Elpiji 3 kg	90 Biji	Rp. 18.000	Rp. 1.620.000
		Sapu Lidi	12 Pcs	Rp. 15.000	Rp. 180.000
		Dandang	8 Pcs	Rp. 45.000	Rp. 810.000
		Piring	13 Lusin	Rp. 58.000	Rp. 754.000
		Mangkok	10 Lusin	Rp. 86.000	Rp. 860.000
		Sapu Karet	8 Pcs	Rp. 35.000	Rp. 280.000
		Selang	2 Pcs	Rp. 125.000	Rp. 250.000
		Kompor			
		Sekop	10 Pcs	Rp. 18.000	Rp. 180.000
		Kursi	3 Pcs	Rp. 78.000	Rp. 234.000
		Terpal	2 Pcs	Rp. 920.000	Rp. 1.840.000
		Baskom Bayi	8 Pcs	Rp. 38.000	Rp. 304.000
		Meja	3 Pcs	Rp. 185.000	Rp. 555.000
		Gelas	18 Lusin	Rp. 35.000	Rp. 630.000
		Pisau	24 Biji	Rp. 18.000	Rp. 432.000
		Corong	10 Pcs	Rp. 15.000	Rp. 150.000
		Minyak			
		Tempat Jemuran	1 Pcs	Rp. 325.000	Rp. 325.000
		Botol Minum	36 Biji	Rp. 18.000	Rp. 648.000
		Spons	7 Pcs	Rp. 5.000	Rp. 35.000
		Gabus	10 Box	Rp. 35.000	Rp. 350.000
		Tudung Saji	4 Biji	Rp. 38.000	Rp. 152.000
		Tempat Sabun	22 Lusin	Rp. 12.000	Rp. 264.000
		Kuali	8 Pcs	Rp. 87.000	Rp. 696.000
		Kotak Tissue	20 Pcs	Rp. 12.000	Rp. 240.000
		Lesung Batu	2 Pcs	Rp. 125.000	Rp. 250.000
		Jerigen 20 Ltr	34 Pcs	Rp. 58.000	Rp. 1.972.000
		Pangangan	6 Pcs	Rp. 35.000	Rp. 210.000
		Lampu	14 Biji	Rp. 15.000	Rp. 210.000
		Panci	20 Pcs	Rp. 75.000	Rp. 1.500.000
		Rak piring	5 Pcs	Rp. 138.000	Rp. 690.000

8	Agustus	Sapu	32 Pcs	Rp. 18.000	Rp. 576.000
		Gas Elpiji 3 kg	100 Biji	Rp. 18.000	Rp. 1.800.000
		Sapu Lidi	15 Pcs	Rp. 15.000	Rp. 225.000
		Gabus	10 Biji	Rp. 35.000	Rp. 350.000
		Hanger Bulat	5 Pcs	Rp. 48.000	Rp. 240.000
		Kuas	10 Pcs	Rp. 15.000	Rp. 150.000
		Sendok Sop	5 Lusin	Rp. 18.000	Rp. 90.000
		Piring	12 Pcs	Rp. 58.000	Rp. 696.000
		Gelas	15 Pcs	Rp. 35.000	Rp. 525.000
		Guling	8 Pcs	Rp. 35.000	Rp. 280.000
		Bantal	4 Pcs	Rp. 25.000	Rp. 100.00
		Kotak Tissue	8 Pcs	Rp. 12.000	Rp. 96.000
		Rak Piring	2 Pcs	Rp. 138.000	Rp. 276.000
		Lesung Batu	6 Pcs	Rp. 125.000	Rp. 750.000
		Tempat Sabun	14 Lusin	Rp. 12.000	Rp. 168.000
		Tudung Saji	10 Biji	Rp. 38.000	Rp. 380.000
		Pisau	20 Biji	Rp. 18.000	Rp. 360.000
		Lampu	8 Biji	Rp. 15.000	Rp. 120.000
		Sendok	12 Lusin	Rp. 18.000	Rp. 216.000
		Garpu	10 Lusin	Rp. 18.000	Rp. 180.000
9	September	Sapu	15 Pcs	Rp. 18.000	Rp. 270.000
		Gas Elpiji 3 kg	85 Biji	Rp. 18.000	Rp. 1.530.000
		Sapu Lidi	10 Pcs	Rp. 15.000	Rp. 150.000
		Termos Panas	3 Pcs	Rp. 105.000	Rp. 315.000
		Payung Jualan	12 Pcs	Rp. 185.000	Rp. 2.220.000
		Mejikom	1 Pcs	Rp. 325.000	Rp. 325.000
		Baskom	24 Pcs	Rp. 8.000	Rp. 192.000
		Panci	10 Pcs	Rp. 75.000	Rp. 750.000
		Kuali	23 Pcs	Rp. 87.000	Rp. 2.001.000
		Kain Lap	15 Pcs	Rp. 5.000	Rp. 75.000
		Blender	2 Pcs	Rp. 327.000	Rp. 654.000

10	Oktober	Sapu	12 Pcs	Rp. 18.000	Rp. 216.000
		Gas Elpiji 3 kg	90 Biji	Rp. 18.000	Rp. 1.620.000
		Sapu Lidi	20 Pcs	Rp. 15.000	Rp. 300.000
		Tudung Saji	5 Pcs	Rp. 38.000	Rp. 190.000
		Pisau	28 Biji	Rp. 18.000	Rp. 504.000
		Dandang	15 Pcs	Rp. 45.000	Rp. 675.000
		Selang	2 Pcs	Rp. 125.000	Rp. 250.000
		Kompur			
		Karpet	12 Roll	Rp. 158.000	Rp. 1.896.000
		Keranjang Sampah	4 Pcs	Rp. 15.000	Rp. 60.000
		Kantong Plastik Tong sampah	25 Pcs	Rp. 25.000	Rp. 625.000
		Sekop	8 Pcs	Rp. 18.000	Rp. 144.000
		Hanger	12 Pcs	Rp. 10.000	Rp. 120.000
		Keranjang	10 Pcs	Rp. 38.000	Rp.380.000
		Kotak Tissue	25 Pcs	Rp. 12.000	Rp. 300.000
		Jerigen 20 Ltr	9 Biji	Rp. 58.000	Rp. 522.000
		Sapu Lidi	12 Pcs	Rp. 15.000	Rp. 180.000
		Piring	7 Lusin	Rp. 58.000	Rp. 406.000
		Baskom Bayi	4 Pcs	Rp. 38.000	Rp. 152.000
		Botol Minum	12 Biji	Rp. 18.000	Rp. 216.000
		Gelas	24 Lusin	Rp. 35.000	Rp. 840.000
		Talenan	5 Pcs	Rp. 18.000	Rp. 90.000
		Corong Minyak	12 Pcs	Rp. 15.000	Rp. 180.000
Tempat Jemuran	2 Pcs	Rp. 325.000	Rp.650.000		

11	November	Sapu	32 Pcs	Rp. 18.000	Rp. 576.000
		Gas Elpiji 3 kg	105 Biji	Rp. 18.000	Rp. 1.890.000
		Sapu Lidi	12 Pcs	Rp. 15.000	Rp. 180.000
		Baskom	29 Pcs	Rp. 8.000	Rp. 232.000
		Sapu Karet	10 Pcs	Rp. 35.000	Rp. 350.000
		Sapu Pel	12 Pcs	Rp. 28.000	Rp. 336.000
		Pisau	35 Biji	Rp. 18.000	Rp. 630.000
		Corong	5 Pcs	Rp. 15.000	Rp. 75.000
		Minyak			
		Dandang	8 Pcs	Rp. 45.000	Rp. 360.000
		Parutan	22 pcs	Rp. 18.000	Rp. 396.000
		Rak Piring	1 Pcs	Rp. 138.000	Rp. 138.000
		Selang	11 Pcs	Rp. 125.000	Rp. 1.375.000
		Kompor			
		Kain Lap	24 Pcs	Rp. 5.000	Rp. 120.000
		Baskom Bayi	6 Pcs	Rp. 38.000	Rp. 228.000
		Lemari Plastik	1 Pcs	Rp. 420.000	Rp. 420.000
		Pangangan	14 Pcs	Rp. 35.000	Rp. 490.000
		Talenan	13 Pcs	Rp. 18.000	Rp. 234.000
		Termos Panas	2 Pcs	Rp. 105.000	Rp. 210.000
Kotak Tissue	10 Pcs	Rp. 12.000	Rp. 120.000		
Lesung Batu	12 Pcs	Rp. 125.000	Rp. 1.500.000		
Tempat Sabun	8 Lusin	Rp. 12.000	Rp. 960.000		

12	Desember	Sapu	22 Pcs	Rp. 18.000	Rp. 396.000
		Gas Elpiji 3 kg	80 Biji	Rp. 18.000	Rp. 1.440.000
		Sapu Lidi	32 Pcs	Rp. 15.000	Rp. 480.000
		Rak piring	5 Pcs	Rp. 138.000	Rp. 690.000
		Selang Kompom	8 Pcs	Rp. 110.000	Rp. 880.000
		Guling	8 Pcs	Rp. 35.000	Rp. 280.000
		Mejikom	2 Pcs	Rp. 325.000	Rp. 650.000
		Keranjang	12 Pcs	Rp. 38.000	Rp. 456.000
		Payung Jualan	8 Pcs	Rp. 185.000	Rp. 1.480.000
		Selang Air	3 Gulung	Rp. 310.000	Rp. 930.000
		Tempat Sabun	10 Lusin	Rp. 12.000	Rp. 120.000
		Kotak Tissue	20 Pcs	Rp. 12.000	Rp. 240.000
		Kain Lap	12 Pcs	Rp. 5.000	Rp. 60.000
		Sapu Lidi	28 Pcs	Rp. 15.000	Rp. 420.000
		Sapu Karet	10 Biji	Rp. 35.000	Rp. 350.000
		Sapu Pel	16 Biji	Rp. 28.000	Rp. 448.000
Sekop	15 Pcs	Rp. 18.000	Rp. 270.000		

Sumber: Toko Jaya Punggur (2023)

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa hasil penjualan tidak spesifik, yang dalam artinya penjualanya menghasilkan naik turun, yang dimana terbuhtinya dari tiap tahun angka penjualan mengalami penurunan dan angka penjualan juga bisa mengalami kenaikan. Adannya dibuktikan dari data hasil penjualannya, penurunan yang terjadi ini disebabkan karena dalam hal lain seperti adanya kurang lengkap terhadap suatu barang yang dibutuhkan oleh beberapa konsumen, maka ini yang membuat berdampak kepada keputusan pembelian konsumen yang rendah.

Dari hasil penurunan ini juga berpengaruh kembali kepada keputusan dari suatu pembelian konsumen itu sendiri. Maka berdasarkan dari latar belakang masalah ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERILAKU KONSUMEN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO JAYA PUNGGUR.**

1.2. Identifikasi Masalah

Sesuai dengan permasalahan yang dijelaskan pada latar belakang ini, dapat ditarik identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Produk impor dari Cina kualitasnya rendah, khususnya untuk peralatan rumah tangga dikarenakan mudah rusak dan tidak tahan lama dan harganya murah.
2. Perilaku konsumen lebih selektif dalam memilih produk impor Cina karena citra mereknya sudah tidak baik
3. Tingkat kepercayaan konsumen menurun terhadap produk impor Cina khusus peralatan rumah tangga dikarenakan kualitas rendah.
4. Konsumen dalam memutuskan pembelian produk impor cina semakin tidak percaya karena kualitasnya rendah, lebih selektif dalam memilih produk impor dan tingkat kepercayaan terhadap produk impor rendah.

1.3. Batasan Masalah

Penelitian ini mempunyai batasan permasalahan yang sudah dibatasi oleh peneliti antara lain:

1. Penelitian ini dilakukan di Toko Jaya Punggur.
2. Penelitian ini menggunakan variable Kualitas Produk, Perilaku Konsumen dan

3. Kepercayaan sebagai variable independen dan Keputusan Pembelian sebagai variable dependen.

1.4. Rumusan Masalah

Sesuai dengan adanya latar belakang yang sebelumnya sudah dijelaskan, dengan ini permasalahan pada penelitian ini adalah:

1. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Keputusan pembelian konsumen pada Toko Jaya Punggur?
2. Apakah Perilaku Konsumen berpengaruh terhadap Keputusan pembelian konsumen pada Toko Jaya Punggur?
3. Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian konsumen pada Toko Jaya Punggur?
4. Apakah Kualitas produk, Perilaku Konsumen berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Jaya Punggur?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian konsumen pada Toko Jaya Punggur.
2. Untuk mengetahui Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Pembelian konsumen pada Toko Jaya Punggur.
3. Untuk mengetahui Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian konsumen pada Toko Jaya Punggur.
4. Untuk mengetahui Kualitas Produk, Perilaku Konsumen, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian konsumen pada Toko Jaya Punggur.

1.6. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai dan bisa dibagikan dan bermanfaat ke semua kalangan baik untuk peneliti sendiri, maupun akademis. Berikut ini manfaat penelitian ini, antara lain:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Dapat menunjang teori yang sudah diperoleh oleh peneliti, serta diharapkan dapat meningkatkan dalam bidang wawasan dan pengetahuan bagi semua dunia pendidikan.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Peneliti mengharapkan melalui adanya penelitian ini toko memperoleh hal positif dan konstruktif serta menambah sumber data agar bisa memperbaiki manajemen terhadap meningkatkan kualitas produk, perilaku konsumen terhadap keputusan pembelian konsumen pada toko Jaya Punggur

2. Bagi Universitas Putera Batam

Peneliti mengharapkan dapat menjadi sebagai referensi dan makalah akademik yang bermanfaat bagi kalangan akademis dan juga mahasiswa.

3. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang kualitas produk, perilaku konsumen terhadap keputusan pembelian konsumen pada toko Jaya Punggur.