

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menjaga eksistensi atau keberadaan nama baik suatu perusahaan adalah suatu hal yang sangat penting dilakukan pada saat ini, hal itu tidak terlepas dari semakin ketatnya persaingan dalam bidang bisnis terutama kuliner. Hal ini lah yang dilakukan oleh Toko Roti Permata Sumpiuh, Banyumas, salah satu caranya dengan menciptakan kepercayaan kepada pelanggannya. Dalam menciptakan kepercayaan kepada pelanggannya maka perusahaan harus selalu berkreasi dan melakukan inovasi dalam menawarkan produk yang dihasilkannya agar perusahaan tetap bertahan dan dapat bersaing dengan pesaing lainnya.

Kualitas produk merupakan salah satu hal yang penting bagi suatu produk. Suatu produk harus mempunyai kualitas yang baik agar konsumen percaya terhadap produk tersebut. Kualitas produk berpengaruh terhadap keunggulan dan daya saing perusahaan. Kualitas produk juga merupakan salah satu faktor yang menjadi daya tarik konsumen untuk membeli suatu produk. Dalam membeli suatu produk, konsumen akan membandingkan antara produk yang satu dengan yang lainnya dan akan lebih banyak memberikan perhatian pada produk yang akan memberikan manfaat. Hal ini di karenakan dalam mencari suatu produk, konsumen tidak hanya ingin memenuhi kebutuhan saja namun juga dapat memuaskan keinginannya (Prasetya 2014).

Setiap toko mempunyai tata letak fisik yang memudahkan atau menyulitkan pembeli untuk berputar-putar didalamnya. Toko harus membentuk suasana terencana yang sesuai dengan pasar sasarannya dan dapat menarik konsumen untuk membeli. Namun banyak pemilik toko yang tidak mempedulikan dengan suasana tokonya dengan menaruh display toko yang sembarangan sehingga membuat konsumen bingung untuk mencari barang yang akan dibeli sehingga tidak dapat menarik minat beli konsumen. Dengan melihat barang dagangan, konsumen akan tertarik serta memudahkan konsumen dalam memilih barang yang diinginkan. Display yang baik akan mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian. Seseorang akan mendatangi toko tersebut berulang ulang, karena mempunyai nilai kepercayaan terhadap toko tersebut bahwa barang yang di jualnya sesuai dengan kualitas. Kepercayaan seseorang kepada toko, menimbulkan seseorang untuk mengabarkan kepada kerabatnya untuk berbelanja di toko tersebut. Kepercayaan konsumen sebagai “persepsi akan keterhandalan dari sudut pandang konsumen yang didasarkan pada pengalaman atau lebih pada urutan-transaksi atau interaksi yang dicirikan oleh terpenuhinya harapan akan kinerja produk dan kepuasan” (Prabowo 2018).

Hubungan antara variasi produk dan perilaku (kepercayaan) pembeli dalam melakukan keputusan pembelian sangat erat kaitannya dengan kelangsungan penjualan dari suatu perusahaan. Kondisi yang tercipta dari ketersediaan barang dalam jumlah dan jenis yang variatif menimbulkan banyaknya pilihan dalam proses belanja konsumen sehingga konsumen diharapkan belanja sesuatu yang tidak ada

dalam daftar belanjanya. Itulah sebabnya mengapa diperlukan variasi produk agar konsumen memiliki banyak pilihan dan mau berbelanja produk yang dijual dari perusahaan yang terpercaya (Jumarodin 2019).

Kepercayaan merupakan faktor yang begitu penting bagi perusahaan dalam menjalin hubungannya dengan konsumen maupun pelanggannya. Menurut Moorman et al., seperti dikutip (Al Fian and Yuniati 2016) kepercayaan dapat diartikan bahwa bersedia dan bergantung untuk mempercayai terhadap pihak lain. Dalam konteks ini mempercayai sebuah merek sebagai kebergantungan konsumen, karena kepercayaan konsumen kepada produsen dapat menciptakan hubungan jangka panjang. Dengan semakin tingginya tingkat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, maka semakin berdampak positif pula terhadap reputasi perusahaannya. Oleh karenanya, Toko Roti Permata Sumpiuh ini begitu mengutamakan kualitas dari produknya serta layanan yang diberikan supaya pelanggan semakin memberikan kepercayaannya kepada pihak perusahaan. Hal itu dapat dilihat dari bagaimana upaya toko demi mendapat dan menjaga kepercayaan pelanggan, antara lain dengan prosedur peralatan dan bahan-bahan yang digunakan dalam memproduksi produknya, dan juga melayani konsumen maupun pelanggannya dengan sangat baik.

Semakin bertambahnya jumlah populasi manusia menjadikan permintaan akan produk seperti kue/roti meningkat. Dengan demikian, perusahaan roti juga mulai banyak bermunculan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi dari masyarakat. Toko Roti Permata Sumpiuh terletak di Jl. Raya Sumpiuh 189, Sumpiuh,

Banyumas. Toko ini merupakan salah satu toko roti yang terkenal dan terpercaya di wilayah Banyumas-Cilacap-Kebumen. Produk yang ditawarkan oleh Toko Roti Permata ini bukan hanya jenis-jenis roti atau kue saja, namun ada juga berbagai *snack, bakery, tart, pastry* serta masih banyak lagi. Toko Roti Permata ini juga sangat memperhatikan kualitas produk yang ditawarkan. Produk yang dijual sudah dipastikan halal dan juga melewati proses produksi yang higienis.

Dari pemaparan diatas, topik ini perlu diselidiki untuk dilakukan penelitian mengingat bahwa kualitas/mutu produk dari perusahaan, display tata letak dan juga variasi produk akan menciptakan kepercayaan pelanggan yang tinggi bagi perusahaan. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh dari mutu produk, display tata letak dan variasi produk terhadap kepercayaan pelanggan dengan judul penelitian “Pengaruh Mutu Produk, *Display* tata letak, dan Variasi Produk Terhadap Kepercayaan Pelanggan”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah Mutu Produk berpengaruh secara signifikan terhadap Kepercayaan Pelanggan?
2. Apakah *Display* tata letak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepercayaan Pelanggan?
3. Apakah Variasi Produk berpengaruh secara signifikan terhadap Kepercayaan Pelanggan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dipaparkan di atas, tujuan penelitian ini yakni untuk:

1. Menganalisis pengaruh dari Mutu Produk terhadap Kepercayaan Pelanggan.
2. Menganalisis pengaruh dari *Display* tata letak terhadap Kepercayaan Pelanggan.
3. Menganalisis pengaruh dari Variasi Produk terhadap Kepercayaan Pelanggan.

D. Manfaat Penelitian

1. Dalam Bidang Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pemikiran dan pengembangan bagi pembaca terkait kepercayaan pelanggan suatu perusahaan. Hasil penelitian ini juga harapannya dapat menambah wawasan dan pengetahuan baru, serta menjadi referensi bagi karya tulis selanjutnya.

2. Dalam Bidang Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman terhadap pembaca terkait mutu produk, *display* tata letak dan variasi produk pengaruhnya terhadap kepercayaan pelanggan suatu perusahaan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan bahan referensi perusahaan dalam mengevaluasi kepercayaan pelanggan dengan memperhatikan mutu, variasi produk dan *display* tata letak.

