

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada zaman globalisasi yang terjadi banyak sekali kemajuan dan perubahan dalam dunia bisnis modern. Adapun perubahan yang sudah terjadi ditandai dengan pola pikir masyarakat yang telah berkembang dan kemajuan teknologi yang semakin maju. Misalnya, sebelumnya orang berbisnis dengan cara tradisional, dimana penjual dan pembeli disatu tempat untuk bertransaksi. Namun dengan kemajuan teknologi saat ini membuka peluang yang luas bagi siapa saja untuk berbisnis melalui berbagai media, tanpa dibatasi ruang dan waktu. Dengan adanya kemajuan dan perubahan tersebut menuntut kita semua untuk dapat mengimbangi dalam kehidupan sehari-hari.

Pengaruh dari perkembangan zaman yaitu banyak sekali muncul produk barang dan jasa yang menawarkan berbagai kelebihan dan keunikan yang dilihat dari kinerja, ciri-ciri atau keistimewaan tambahan, keandalan, kesesuaian, daya tahan, kemudahan perbaikan, dan estetika. Setiap lembaga keuangan memiliki kualitas produk masing-masing, dan ini menjadikan masyarakat dapat menyeleksi terhadap produk mana yang akan dipilih dan tempat mana yang akan dikunjungi sebagai tempat untuk menyimpan uang mereka. Jadi dengan adanya kualitas produk yang baik maka keinginan dan kebutuhan masyarakat terhadap suatu produk bisa terpenuhi.

Kualitas produk adalah suatu kondisi dari sebuah barang berdasarkan pada penilaian atas kesesuaiannya dengan standar ukur yang telah ditetapkan.