

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia dalam arus globalisasi dewasa ini terasa begitu cepat, baik dalam bidang politik, ekonomi, sosial, budaya, teknologi, komunikasi dan sebagainya, yang satu sama lain saling terkait dan saling mempengaruhinya. Khususnya dalam bidang ekonomi, perubahan tersebut sangat terasa sebagai dampak globalisasi ekonomi, yang tidak lain adalah liberalisasi perdagangan dan investasi ekonomi pasar bebas.

Sektor industry merupakan sector penunjang berhasilnya pembangunan ekonomi, dengan demikian tidaklah mengherankan apabila semakin banyak perusahaan yang berdiri akan tetapi tidak semua akan berhasil dengan baik seperti yang diinginkan tanpa ditunjang oleh pengelolaan manajemen yang professional. Ketatnya persaingan membuat perusahaan-perusahaan tersebut berusaha keras untuk mempertahankan konsumen dan memperoleh konsumen yang baru untuk membeli produknya.

Perusahaan-perusahaan tersebut memberdayakan segala fungsi atau pun bidang yang ada, termasuk bidang pemasaran. Seiring dengan semakin ketatnya persaingan menimbulkan fenomena baru yang terjadi pada konsumen, yaitu adanya perilaku keputusan berhenti mengonsumsi yang dilakukan oleh konsumen.

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk memperoleh perhatian, permintaan atau konsumsi yang dapat memenuhi kebutuhan atau kepuasan. Untuk memperlancar arus produk dari produsen ke konsumen. Distribusi adalah kegiatan penyaluran barang dari produsen ke konsumen, memilih saluran distribusi merupakan masalah yang sangat

penting karena kesalahan dalam pemilihan saluran distribusi agar dapat memperlambat atau menghambat kelancaran proses penyaluran barang.

Dari penelitian sebelumnya yaitu “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda pada Mahasiswa Kampus Universitas Kristen Krida Wacana” Oleh Denny Kristian dan Rita Widayanti”. Terdapat sesuatu hal yang menarik dari judul tersebut sehingga saya memutuskan untuk meneliti Swalayan Koptan Sumber Rezeki Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar.

Swalayan Koptan Sumber Rezeki adalah salah satu sarana saluran pusat perbelanjaan milik desa yang bertujuan memenuhi kebutuhan konsumen, yaitu dimana fungsi Swalayan Koptan Sumber Rezeki itu sendiri adalah menyediakan kebutuhan masyarakat, diantaranya perlengkapan sembako, alat tulis dan furniture. Untuk itu Swalayan Koptan Sumber Rezeki selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya dengan menyediakan kualitas produk yang bagus dan harga yang sesuai dengan pendapatan masyarakat atau pun konsumen sekitarnya.

Perubahan perilaku pembelian yang awalnya tidak terlalu kritis dimana hanya harga yang menjadi patokan sedangkan faktor lain cenderung diabaikan, kini perilaku pembelian konsumen menjadi sangat efektif dan kritis dalam penentuan pemilihan pembelian. Tetapi faktor harga memiliki andil yang sangat penting dalam memengaruhi kesuksesan.

Dimana dengan pelayanan, kualitas produk yang bagus dan harga yang sesuai para konsumen akan merasa terpuaskan sehingga konsumen akan melakukan pembelian secara berulang. Dan akan memberikan kesan yang positif dari benak konsumen sehingga ada harapan Swalayan akan kembalinya mereka untuk berbelanja kembali.

Dengan kembalinya mereka berbelanja maka dapat diartikan konsumen tersebut mempunyai persepsi yang positif tentang Swalayan Koptan Sumber Rezeki itu sendiri. Oleh karena itu, hal seperti ini perlu diperhatikan bagi Ketua Swalayan Koptan Sumber Rezeki yaitu disini sebagai wadah sebagai saluran distribusi, yaitu dengan memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian diantaranya adalah: produk yang berkualitas, strategi penetapan harga, lokasi yang mudah dijangkau, promosi yang baik, keamanan dan kenyamanan, citra dan lain-lain.

Dalam pengelolaannya, Swalayan Koptan Sumber Rezeki terus berusaha untuk menampilkan bentuk pelayanan yang terbaik untuk meningkatkan image Swalayan Koptan Sumber Rezeki dimata konsumen. Harga yang terjangkau, pelayanan yang memuaskan, penempatan barang yang tepat, lokasi yang strategis, tempat parkir yang luas dan gratis, karyawan yang ramah dan promosi yang gencar serta adanya undian-undian berhadiah semua ini adalah faktor-faktor yang dapat menarik konsumen untuk berbelanja.

Kebijakan pemasaran yang diterapkan Swalayan Koptan Sumber Rezeki harus menekankan pemberian pelayanan yang memuaskan pada konsumen atau anggota, melalui kegiatan atau strategi pemasaran yang terpadu. Swalayan Koptan Sumber Rezeki pada setiap akhir tahun selalu melakukan kegiatan RAT (Rapat Akhir Tahunan). Pada kegiatan RAT ini banyak mengadakan kegiatan dengan pembagian hadiah dengan cara di undi, dan pembagian uang kas secara merata dan mengajukan segala aspirasi para anggota. Sehingga dengan adanya aspirasi atau pun masukan dari para anggota yang gunanya untuk kebaikan Swalayan itu sendiri dapat memberikan perubahan yang sangat besar untuk jangka panjang.

Swalayan Koptan Sumber Rezeki perlu juga melakukan usaha pembinaan langganannya atau pasarnya melalui pengarahan tindakan strategis pemasaran yang tepat sesuai dengan ciri

atau sifat para pembeli tersebut. Selain itu juga perlu melakukan strategi penentuan harga yang sangat berguna bagi Swalayan Koptan Sumber Rezeki itu sendiri, yang akan memberi peluang khususnya untuk mendorong kepuasan pembelian.

Agar konsumen tertarik untuk mengunjungi toko dan melakukan transaksi bukanlah hal yang mudah mengingat bahwa konsumen datang ke pusat perbelanjaan mempunyai tujuan dan motif yang berbeda mulai dari sekedar melihat-lihat atau khusus untuk berbelanja kebutuhan mereka.

Dari beberapa konsumen yang ditemui, menurut para konsumen pada Swalayan Koptan Sumber Rezeki lebih memilih sering melakukan perbelanjaan dikarenakan Swalayan tersebut memiliki kualitas produk yang sangat bagus sehingga menjadi suatu nilai plus saat melakukan perbelanjaan di Swalayan Koptan Sumber Rezeki. Persediaan produk pun tidak pernah ada keterlambatan, produk yang disediakan juga meliputi sembako, ATK, dan kebutuhan lainnya. Dan dari harganya sendiri pun relatif murah sesuai dengan pendapatan masyarakat sekitar Swalayan Koptan Sumber Rezeki.

Fasilitas pasar Swalayan yang baik, kemudahan pengambilan barang, penyerahan, kredit dan pelayanan barang secara menyeluruh merupakan pertimbangan-pertimbangan yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu pasar Swalayan. Swalayan menyediakan perlengkapan Furniture pula yg tidak semua Swalayan menyediakannya. Sikap pramuniaga yang sopan dan ramah merupakan bentuk pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.

Berikut ini data penjualan yang diperoleh dari Januari-Desember 2017:

Tabel 1.1

Data Konsumen Swalayan Koptan Sumber Rezeki 2017

NO	PERIODE BULANAN	JUMLAH KONSUMEN
1	JANUARI	4.309 Orang
2	FEBRUARI	5.740 Orang
3	MARET	3.534 Orang
4	APRIL	3.212 Orang
5	MEI	2.449 Orang
6	JUNI	5.580 Orang
7	JULI	2.511 Orang
8	AGUSTUS	3.596 Orang
9	SEPTEMBER	3.999 Orang
10	OKTOBER	6.200 Orang
11	NOVEMBER	5.704 Orang
12	DESEMBER	6.696 Orang
	Jumlah	53.530 Orang

Sumber: Data primer diolah tahun 2017

Berdasarkan uraian diatas maka penulis merasa tertarik untuk meneliti secara ilmiah,

Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Swalayan Koptan Sumber Rezeki Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar.

1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Apakah kualitas produk dan harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada swalayan koptan sumber rezeki kecamatan Kampar kiri tengah kabupaten Kampar”

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka dapat dikemukakan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: “Mengetahui dan menganalisis kualitas produk dan harga secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada swalayan koptan sumber rezeki kecamatan Kampar kiri tengah kabupaten Kampar.”

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat mengaplikasikan dan mensosialisasikan teori yang diperoleh selama perkuliahan.
2. Diharapkan penelitian ini memberikan masukan kepada swalayan koptan sumber rezeki untuk berkembang secara efektif agar dapat berguna bagi masyarakat banyak dimasa yang akan datang.

3. Bagi Swalayan juga dapat meningkatkan kelengkapam produknya dalam kegiatan Swalayan dan menetapkan harga yang sesuai dengan pendapatan masyarakat sekitar.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk lebih mudah dan terarahnya penulisan skripsi ini penulis menyusun dalam sistematika yang terdiri dari 6 (enam) Bab, masing-masing Bab dibagi beberapa sub Bab yang diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tinjauan pustaka, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan tinjauan teori yang dipergunakan sebagai dasar penelitian, yaitu : pengertian kualitas produk, atribut produk, tingkatan produk, pengertian harga, pengertian keputusan pembelian, pengambilan keputusan sebagai pemecahan masalah, pengenalan masalah atau kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternative, perilaku sebelum pembelian, perilaku setelah pembelian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran danb perumusan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini merupakan uraian mengenai variabel pengertian dan definisi operasional variabel, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data yang digunakan.

BAB IV : GAMBARAN UMUM SWALAYAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan tentang sejarah singkat swalayan sumber rezeki Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar.

BAB V : HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN

Merupakan uraian tentang deskripsi objek penelitian, hasil analisa perhitungan data, pembahasan tentang interpretasi hasil penelitian yang digunakan untuk menjawab permasalahan dalam pendahuluan berdasarkan teori yang ada.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bab akhir atau bab penutup dari penulisan ini, yang berisikan kesimpulan dari hasil penelitian pembahasan pada sub bab sebelumnya, kemudian diajukan beberapa saran sebagai sumbangan pikiran dalam pemecahan masalah.

