

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Semakin banyaknya keinginan dan kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi mengakibatkan masyarakat berupaya untuk memenuhi segala kebutuhan serta keinginannya. Dilihat dari sinilah terdapat peluang bagi pelaku bisnis untuk menawarkan produk atau jasa dengan menyediakan sarana dan prasarana. Oleh sebab itu terjadi banyaknya peningkatan dalam pelaku bisnis baru atau perusahaan – perusahaan baru yang melihat karena adanya peluang tersebut. Hal tersebut menyebabkan semakin banyaknya perusahaan yang menawarkan produk atau jasa kepada masyarakat, serta saling bersaing dengan cara memperlihatkan keunggulan masing – masing produknya. Akibatnya konsumen memiliki banyak pilihan produk yang sesuai dengan kebutuhan serta keinginannya termasuk dalam memilih toko yang sesuai dan cocok bagi konsumen.

Kondisi pertumbuhan dan perkembangan ekonomi dalam era globalisasi dewasa ini sangat sulit ditebak berakibat semakin banyak beragam produk yang ditawarkan kepasar. Untuk menghadapi persaingan yang tinggi memerlukan keunggulan bersaing. Banyaknya usaha dalam bidang makanan perusahaan perlu menarik pelanggan untuk melakukan pembelian atas produk yang ditawarkan ,dengan cara memberikan inovasi baru , memperhatikan apa kebutuhan dan harapan pelanggan yang memberi kepuasan dari segi kualitas , dan memberikan promosi dengan menayangkan iklan yang dapat menarik pelanggan untuk melakukan keputusan pembelian . Christina Widhya Utami (2015: 84).

Meskipun ada banyak faktor dalam mempengaruhi keputusan pembelian konsumen, dalam hal ini tidak di pungkiri bahwa ekuitas merek juga elemen yang penting untuk mempengaruhi keputusan pembelian konsumen karena dengan adanya nilai tambah yang dimiliki produk serta kuatnya nilai merek tersebut maka akan menghasilkan persepsi positif yang kuat di dalam benak konsumen, sehingga

konsumen dalam mengambil keputusan pembelian tidak terpengaruh dengan produk baru yang muncul dipasaran. (Maikell Marchell, Libsbeth Mananeke, Ferdy Roring, dari jurnal EMBA vol 3)

Keputusan pembelian konsumen terhadap suatu produk akan dipengaruhi oleh kualitas produk tersebut. Keadaan tersebut membuat para konsumen semakin teliti dalam memilih produk yang akan dibeli. Mereka melihat dengan seksama seperti apa produk tersebut yang akan dibelinya, oleh karena itu timbulah perilaku tertentu dalam melihat produk – produk tersebut. Perusahaan dalam hal ini tentunya mengharapkan perilaku positif dari konsumen terhadap produk yang mereka tawarkan.

Dalam hal ini perusahaan harus memiliki kelebihan seperti menetapkan harga yang kompetitif. Rata-rata konsumen dalam hal membeli produk akan melihat atau membandingkan harga, memilih produk yang murah, memilih produk yang harganya sesuai dengan kualitasnya.

Ditengah persaingan yang semakin meningkat ini perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya guna mendapatkan hubungan jangka panjang dengan konsumen. Salah satu cara yang dilakukan untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan konsumen adalah menyediakan kualitas pelayanan yang memadai. Pada umumnya jika perusahaan menjalin hubungan dengan konsumen dalam jangka waktu yang lama biasanya akan lebih mampu untuk meningkatkan laba perusahaan. Dengan demikian bagus tidaknya kualitas pelayanan tergantung bagaimana perusahaan dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan dan harapan konsumen atau pelanggan.

Toko Putri Collection merupakan sebuah toko kecil yang beralamat di Jl. Kampung Rawa Trate, RT.009/RW.011 Jakarta Timur. Toko Putri Collection menjadi salah satu pilihan masyarakat di daerah Pulogadung dalam berbelanja baju muslim, kerudung dan lainnya untuk memenuhi kebutuhan keluarga ataupun individu. Untuk mampu bersaing dengan toko-toko baju muslim lainnya atau toko online shop yang lain, Toko Putri Collection memperhatikan suasana toko, harga yang diberikan ke pelanggannya, dan atribut produknya. Hal – hal tersebut harus

diperhatikan guna membuat para pelanggannya mendapatkan kepuasan dalam berbelanja.

Toko Putri Collection cukup memperhatikan store atmosfer atau suasana tokonya. Toko Putri Collection memiliki interior toko yang cukup baik. Selain itu Toko Putri Collection juga menyediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir. Suasana luar toko juga terlihat cukup baik. Toko Putri Collection memiliki bangunan toko yang cukup kokoh. Selain suasana toko (Store Atmosphere), Toko Putri Collection juga memberikan harga yang mampu bersaing dengan toko baju terkenal atau toko kecil lain. Harga produk yang dicantumkan juga ditampilkan dengan jelas, harga yang ditampilkan pun sesuai dengan produknya, dan juga harga yang diberikan sesuai dengan kualitas produknya, serta harganya sesuai dengan manfaat yang didapat. Selain itu, Toko Putri Collection juga menyediakan beragam item untuk para pelanggannya. Toko Putri Collection menyediakan produk yang cukup lengkap dan jenis produk yang ditawarkan juga bervariasi. Mulai dari baju muslim, produk kecantikan, perlengkapan anak, . Hal tersebut merupakan strategi untuk membuat para pelanggannya menjadi lebih puas dalam berbelanja.

Kenapa saya memilih tiga variabel dari sekian banyak yang mempengaruhi keputusan pembelian karena dari tiga variabel itu yang saya bisa pahami dari toko putri collection dari suasana toko, kualitas produk, dan persepsi harga. store atmospher banyak orang yang datang ketempatnya langsung di banding membeli dengan cara cod karena suasana tokonya sangat nyaman, dari kualitas produknya baju-baju muslim di sana tidak kalah dengan kuaran baju-baju muslim lainnya dan dari harganya juga cukup terjangkau dan bisa di beli oleh semua kalangan.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam bagaimana “Pengaruh Suasana toko, Kualitas produk dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian.”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka perumusan masalah pokok penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh antara suasana toko terhadap keputusan pembelian di toko putri collection?
2. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap keputusan pembelian di toko putri collection?
3. Apakah terdapat pengaruh antara persepsi harga terhadap keputusan pembelian di toko putri collection?
4. Apakah terdapat pengaruh antara suasana toko, kualitas produk dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian di toko putri collection?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh suasana toko, kualitas produk, dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian di toko Putri Collection.

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara suasana toko terhadap keputusan pembelian di toko putri collection.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap keputusan pembelian di toko putri collection.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara persepsi harga terhadap keputusan pembelian di toko putri collection.
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara suasana toko, kualitas produk dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian di toko putri collection.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan, diantaranya :

1. Manfaat bagi peneliti

Sebagai bentuk penerapan ilmu yang pernah diperoleh dibangku perkuliahan.

2. Manfaat bagi perusahaan

Sebagai sumbangan pikiran dan bahan pertimbangan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen melalui perwujudan variabel – variabel yang mempengaruhinya.

3. Bagi akademisi

Untuk menambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan bagi mahasiswa lainnya yang akan melakukan penelitian selanjutnya.