BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Didalam dunia bisnis kitchen set sekarang ini tumbuh dengan pesat menjadi tantangan maupun ancaman bagi pelaku usaha agar dapat memenangkan persaingan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya. Seiring berkembangnya teknologi, kini sudah ada banyak pilihan dalam mewujudkan *kitchenset* idaman untuk dapur hunian kita, konsumen saat ini dihadapkan berbagai alternatif dalam memilih kitchen set baik itu bahan alumunium, kayu, *layered*, *teakblok*, *blockboard* yang sesuai minat dan kebutuhannya.. Salah satu pilihan yang bisa kamu jadikan alternatif adalah *kitchen set* aluminium. Tapi, masih banyak yang meragukan *kitchen set* aluminium karena termasuk pilihan *kitchen set* yang tidak konvensional.

Ada banyak sekali manfaat yang bisa didapatkan dari *kitchen set* aluminium. Selain itu, Aluminium adalah logam tidak beracun yang bersifat non-magnetik sehingga sangat aman untuk digunakan sebagai material pembuatan *kitchenset* dapur rumah. Berbeda dengan *kitchen set* bermaterial kayu atau batu alam yang bersifat porus, *kitchenset* aluminium memiliki permukaan solid sehingga nggak akan menyerap noda dan kotoran yang jatuh keatas permukaannya *kitchen set* aluminium juga sangat mudah dibersihkan. Untuk membersihkan *kitchen set* aluminiun cukup membersihkannya dengan kain dan cairan pembersih. Karena alumunium tahan terhadap bahan kimia, bisa juga mengunakan cairan pembersih yang cukup keras saat membersihkan permukaan *kitchen set* aluminium. Tidak hanya mudah dibersihkan, *kitchen set* aluminium juga memiliki perawatan jangka panjang yang jauh lebih mudah dari pada *kitchen set* umumnya. Karena tidak bisa berkarat, hal ini tentu saja berbeda dengan *kitchen set* kayu yang dalam beberapa tahun sekali perlu dicat untuk membuatnya tetap terlihat baik. Apalagi jika menggunakan bahan keramik

batu alam sebagai *table top kitchenset*nya, sudah pasti harus melapisinya secara berkala agar tidak mudah rusak karena menyerap noda-noda akibat aktivitas memasak. *kitchen set* aluminium juga tidak perlu dilakukan perawatan ekstra untuk menghindari dari serangan hama, Berbeda dengan *kitchen set* berbahan kayu atau multiplek yang perlu diberikan perawatan khusus. Salah satu keunggulan material metal seperti aluminium memang terkenal karena sifatnya yang anti-rayap dan serangan serangga-serangga hama lain yang biasanya menggerogoti perabot yang terbuat dari kayu di rumah.

Kitchenset alumunium juga tahan terhadap api dan air mengingat aktivitas di dapur akan banyak melibatkan kedua elemen ini. *Kitchen set* aluminium sendiri memiliki sifat yang tahan terhadap air karena permukaannya yang solid. Sedangkan untuk api dan panas, aluminium termasuk bahan dengan titik leleh yang tinggi sehingga bisa dikatakan sangat sulit untuk terbakar. Dengan *kitchen set* aluminium, tidak perlu khawatir mengenai cuaca dan iklim di mana rumah kita berada. Baik itu seperti Kota Bogor yang sering Hujan, atau panas seperti Jakarta, semua bisa dihadapi dengan mudah oleh *kitchen set* aluminium. Material aluminium tahan terhadap segala jenis iklim dan cuaca di Bumi, termasuk yang ekstrem seperti daerah bersalju sekalipun. Keunggulan lainnya dari penggunaan *kitchen set* aluminium adalah bobotnya yang ringan, tidak seperti besi atau metal lainnya yang umumnya memiliki bobot yang berat. Hal ini mempermudah proses instalasi dan pengerjaan dari *kitchen set* aluminium. Namun, meskipun ringan, kekuatan dari *kitchenset* aluminium karena sifat kuat dari besi juga dimiliki oleh material satu ini. Jadi kamu nggak perlu takut *kitchenset* kamu mudah penyok atau patah. *Kitchenset* aluminium tentu sangat cocok untuk kamu yang memiliki aktivitas intens di dapur sehingga nggak perlu takut saat membersihkannya. Kamu nggak perlu khawatir untuk merenovasinya secara berkala. Selain itu, dari segi tampilan, *kitchenset* aluminium cocok untuk hunian bergaya minimalis hingga yang bergaya modern. Soal harga, *kitchen set* aluminium juga hadir dengan harga yang relatif bersaing dengan *kitchen set* dengan bahan konvensional lainnya. Bahkan, melihat dari minimnya biaya perawatan dan daya

tahan, rasanya biaya yang kamu akan keluarkan untuk *kitchen set* aluminium akan lebih rendah,

Konsumen tidak sekedar membeli produk namun sekaligus membeli pelayanan, dan harga yang sesuai dengan kebutuhan. Secara umum ada banyak hal yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian, oleh karena itu perlu di lakukan analisis terhadap hal-hal yang berhubungan pada keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen. Keputusan konsumen dalam membeli suatu produk tidak lepas dari harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk menjaga kepercayaan pelanggan perusahaan harus meningkatkan kualitas produk dan pelayanan agar keputusan pembelian pelanggan meningkat, cara yang dilakukan perusahaan yaitu menjalin hubungan dengan pelanggan sebagai upaya untuk memenuhi keinginan atas produk dan pelayanan yang diberikan.

Untuk dapat meraih penjualan dan mempertahankan pangsa pasar, strategi pemasaran yang baik salah satunya dengan meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayaan. Jaminan kualitas barang menjadi prioritas utama bagi pemilik perusahaan agar konsumen mendapat kepuasan yang diinginkan. Kualitas produk yang di unggulkan perusahaan dalam bahan bakunya adalah aluminium putih, sedangkan kualitas pelayanan yang diunggulkan adalah pelayanan *after sales* yang diberikan bagi konsumen supaya konsumen mendapatkan kepuasan. Terdapat dua hal pokok yang saling berkaitan erat dalam kepuasan konsumen yaitu persepsi konsumen terhadap kualitas layanan (*perceived quality*) dan harapan konsumen terhadap kualitas layanan (*expected quality*).

PT. Galaxy Perkasa Mandiri menyediakan kitchenset alumunium berbagai macam variasi. Perusahaan ini memberikan konsumen banyak pilihan sesuai dengan selera mereka dari mulai bentuk, warna, dan ukuran produk. Hal yang menarik dalam perusahaan ini ketika konsumen menginginkan produk seperti merek terkenal dengan bentuk yang sama, perusahaan menjual harga lebih murah dibanding perusahaan merek tersebut dan kualitas produk pun tidak kalah dengan

merek terkenal. Ada banyak sekali jenis bentuk kitchentset yang dijual di perusahaan ini dari ukuran yang kecil, sedang dan besar. Bahkan konsumen bisa meminta bentuk kitchenset yang mereka inginkan sendiri sesuai selera mereka hanya dengan mengirimkan gambar contoh.

Produk yang dijual tidak langsung jadi atau tersedia melainkan ada proses pembuatan terlebih dahulu, kurang lebih 3 minggu sampai 1 bulan lamanya. Lamanya produksi tergantung dari pemesanan bentuk dan ukuran produk yang diminta, harga kitchenset alumunium terbilang cukup murah dari pesaingnya apalagi kualitas kitchenset tersebut sangat bagus dan kuat. Dan kualitasnya sudah terbukti saat konsumen dipersilahkan untuk menaiki dan menginjak-injak kitchenset tersebut, alhasil tidak terjadi perubahan seperti penyok atau cacad.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti mengambil judul "Hubungan kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dengan keputusan konsumen membeli kitchen set alumunium di PT. Galaxy Perkasa Mandiri".

1.2. Perumusan Masalah Pokok

Berdasarkan perumusan masalah pokok penelitian tersebut, dan agar peneliti lebih terarah maka peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat hubungan antara kualitas produk dengan keputusan konsumen membeli kitchen set alumunium di PT. Galaxy Perkasa Mandiri?

2. Apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan keputusan konsumen membeli kitchen set alumunium di PT. Galaxy Perkasa Mandiri?

3. Apakah terdapat hubungan harga dengan keputusan konsumen membeli kitchen set alumunium di PT. Galaxy Perkasa Mandiri?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui hubungan kualitas produk dengan keputusan konsumen

2. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan keputusan konsumen.

3. Untuk mengetahui hubungan harga dengan keputusan konsumen.

1.4. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian ditujukan agar dapat memberikan manfaat dan berguna bagi para pembaca, pemerhati, dan instuisi atau lembaga yang terkait langsung. Berikut adalah manfaat yang diharapkan dari penelitian ini:

1. Bagi Peneliti

   Bagi Peneliti, penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam menyelesaikan pendidikan pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

2. Bagi Masyarakat

   Hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai pemikiran dan pengetahuan tentang manajemen pemasaran terutama mengenai pengaruh biaya promosi dan biaya distribusi terhadap nilai penjualan.

3. Bagi Perusahaan

   Penelitian ini diharapkan menjadi evaluasi bagi Perusahaan terkait dengan biaya promosi dan biaya distribusi, khususnya mengenai pengaruh biaya promosi dan biaya distribusi terhadap nilai penjualan produk.