

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemasaran merupakan salah satu dari kegiatan-kegiatan pokok yang dilakukan oleh para pengusaha dalam usahanya untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, untuk berkembang dan untuk mendapatkan laba, dalam hal ini sudah tentu pemasaran merupakan hal penting bagi Perusahaan, jika pemasaran tidak berjalan dengan baik, maka jalannya tujuan perusahaan juga tidak dapat berjalan dengan lancar.

Perusahaan menentukan keberhasilannya dengan memperhatikan empat bidang antara lain pemasaran, produksi, keuangan, dan manajerial. Dari keempat bidang tersebut semua merupakan hal terpenting yang dapat menunjang suksesnya perusahaan dan diperlukan kemampuan perusahaan yang kompetitif untuk mengombinasikan fungsi-fungsi tersebut. Dalam hal ini peneliti mengambil fokus pada hal pemasaran.

Pada dasarnya tujuan perusahaan selain pada mencari laba yang sebesar-besarnya ada hal lain yang terpenting yang perlu dipertimbangkan yaitu menstabilkan omset atau mempunyai omset yang sehat. Di jaman global, semakin banyak perusahaan-perusahaan baru yang muncul dan menekuni pada bidang yang sama, oleh karena itu setiap perusahaan harus siap dan mempunyai strategi yang baik untuk menghadapi para pesaingnya. Strategi pemasaran juga sangat penting yang dapat digunakan untuk menarik konsumen melakukan pembelian,

maka perusahaan harus mempunyai strategi pemasaran yang sesuai dengan kondisi pasar yang pada saat itu dan berorientasi pasar yang dapat mengantisipasi keinginan konsumen, mengatasi ancaman pesaing, dan memperluas keunggulan bersaing.

Keberhasilan strategi pemasaran dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu riset dan analisa pasar, keputusan tentang produk, penetapan harga, promosi dan distribusi (marketing mix). Dalam dunia global, pangsa pasar dan gaya bersaing akan berubah-ubah sesuai dengan kebutuhan konsumen, perubahan pola bersaing global tersebut mutlak memerlukan analisis terhadap segala kekuatan lingkungan yang mempengaruhi perubahan secara berkesinambungan. Dalam hal ini , penetapan harga dan kualitas pelayanan perlu diutamakan guna menarik konsumen untuk menggunakan pelayanan yang ditawarkan serta agar dapat memberikan kepuasan bagi konsumen, hal itu dapat berpengaruh pada keputusan konsumen dalam membeli dan menggunakan produk tersebut.

Kualitas pelayanan dan harga mempunyai peran penting dalam keputusan pembelian konsumen sebab jika perusahaan tidak tepat dalam memutuskan harga serta memberikan kualitas pelayanan maka hal tersebut dapat berpengaruh pada daya tarik konsumen sehingga mengurangi ketertarikan konsumen dalam membeli produk pada toko zelda stationary. Keberadaan konsumen sangat selektif dalam melakukan pembelian ditinjau dari segi harga dan kualitas pelayanan pada suatu perusahaan atau toko.

Kepercayaan konsumen terhadap perusahaan penting adanya terutama kepercayaan pada kualitas pelayanan serta harga juga menjadi salah satu

pertimbangan utama bagi konsumen, oleh karena itu jika keduanya seimbang maka daya ketertarikan konsumen tinggi dan konsumen tidak ragu dalam membeli produk tersebut.

Perusahaan dalam keputusan menentukan harga dan kualitas pelayanan akan berpengaruh pada daya tarik konsumen dalam membeli produk, dan daya tarik konsumen dalam membeli produk akan berpengaruh bagi keuntungan dan omset perusahaan, dan hal tersebut dapat memberi peran terhadap jalannya distribusi dan tujuan perusahaan.

Perusahaan dalam menghadapi persaingan harus mempunyai target dan strategi pemasaran untuk dapat tetap berdaya saing. Mengingat akan perubahan-perubahan jaman di era global akan semakin banyak pesaing, perusahaan harus mempunyai persiapan dan strategi yang matang untuk masa yang akan datang agar tetap bertahan dan kuat. Dari 29 perusahaan distributor alat tulis kantor di Surabaya serta tersebarnya sekitar 95 toko alat tulis kantor di Surabaya, penulis lebih tertarik dan lebih berfokus pada toko alat tulis kantor yang terletak di Jalan Kenjeran yaitu Toko Zelda Stationary. Banyaknya pesaing dibidang yang sama di Jalan Kenjeran yang tidak kalah bagusnya dengan Toko Alat Tulis Kantor Zelda Stationary, seperti Toko Karya Mulya dan Toko Alat Tulis Amerta.

Untuk dapat meningkatkan pembelian konsumen, maka Toko Zelda Stationary telah menekankan pada kualitas pelayanan karena pelayanan merupakan hal penentu dalam sebuah keputusan pembelian, jika pelayanan kurang memuaskan terhadap konsumen, maka perlu adanya perhatian khusus terhadap kebutuhan konsumen yang dapat meningkatkan daya beli konsumen

yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan memperhatikan kebutuhan konsumen

Berikut ini adalah data survei awal yang dilakukan peneliti tentang keputusan konsumen dalam membeli alat tulis kantor pada Toko Zelda Stationary :

Tabel 1.1

No	Pertanyaan	Jumlah Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Harga yang ditawarkan di toko Zelda Stationary terjangkau ?	27	3
2.	Produk yang dijual di toko Zelda Stationary lengkap dan mudah di dapat ?	25	5

Sumber : Data Kuesioner Konsumen Toko Zelda Stationary 2017

Pada tabel diatas diketahui bahwa indikator “Harga yang ditawarkan di toko Zelda Stationary terjangkau” yang memberikan jawaban “Ya” sebanyak 27 responden, sedangkan yang memberikan jawaban “Tidak” sebanyak 3 responden dan pada indikator “Produk yang dijual di toko Zelda Stationary lengkap dan mudah di dapat” yang memberikan jawaban “Ya” sebanyak 25 responden, sedangkan yang memberikan jawaban “Tidak” sebanyak 5 responden. Jadi dapat disimpulkan bahwa untuk indikator “Harga yang ditawarkan di toko Zelda Stationary terjangkau” sekitar 95% dari 30 responden menjawab “Ya” dan untuk indikator “Produk yang dijual di toko Zelda Stationary lengkap dan mudah di dapat” sekitar 90% responden menjawab “Ya” serta rata-rata 30 responden tersebut mengatakan “Puas” terhadap pelayanan yang diberikan kepada konsumen di Toko Zelda Stationary.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Membeli Alat Tulis Kantor Pada Toko Zelda Stationary di Surabaya”. Selain harganya yang terjangkau serta produk yang ditawarkan mudah didapat oleh konsumen, untuk segi kualitas pelayanannya sendiri, Toko Zelda Stationary lebih unggul serta lebih memperhatikan konsumennya dibanding dengan Toko-toko pesaing yang ada disekitar Toko Zelda Stationary serta letak toko yang strategis dimana Toko Zelda Stationary terletak di dalam perumahan dan berdekatan dengan kawasan sekolah.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah yang dapat diambil dalam penelitian adalah :

- 1 Apakah terdapat pengaruh secara simultan variabel harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen dalam membeli alat tulis kantor Kantor di Toko Zelda Stationary ?
- 2 Apakah terdapat pengaruh secara parsial variabel harga terhadap keputusan pembelian konsumen dalam membeli alat tulis kantor di Toko Zelda Stationary ?
- 3 Apakah terdapat pengaruh secara parsial variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen dalam membeli alat tulis kantor di Toko Zelda Stationary ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan pembelian konsumen dalam membeli alat tulis kantor pada Toko Zelda Stationary.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel harga secara parsial terhadap keputusan pembelian konsumen dalam membeli alat tulis kantor pada Toko Zelda Stationary.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan secara parsial terhadap keputusan pembelian konsumen dalam membeli alat tulis kantor pada Toko Zelda Stationary.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara praktis : penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan yang berguna dan dapat memberikan sumbangan ide atau gagasan dan juga informasi tentang keputusan pembelian dalam membeli alat tulis kantor pada toko Zelda Stationary.
2. Secara teoritis : penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu Administrasi bisnis, dan dapat dijadikan bahan bacaan dan literatur bagi penelitian selanjutnya.