

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Bisnis ritel di Kota Batam mengalami perkembangan yang sangat pesat. Perkembangan tersebut dikarenakan masyarakat sekitar berkunjung untuk memperoleh kebutuhan sehari-hari maupun kebutuhan rumah tangga dalam satu tempat sehingga banyak pengusaha-pengusaha berminat membuka supermarket di wilayah tertentu. Hal tersebut membuat persaingan dari tahun ke tahun semakin kuat. Persaingan bisnis ritel pun semakin sengit. Tergantung bagaimana masing-masing supermarket memperjuangkan konsumen untuk memutuskan pembelian produk di supermarket tersebut dan menjadikannya pelanggan tetap. Kekuatan supermarket bersaing yaitu dari keuntungan yang diperoleh dari seberapa banyak pelanggan membeli di supermarket itu.

Ada begitu banyak perusahaan ritel yang bermunculan saat ini. Semuanya ingin menjadi yang terbaik dimata para konsumen, maka daripada itu perusahaan di tuntut untuk lebih tahu apa yang di butuhkan oleh pelanggan sarannya. Perusahaan yang sudah lama berdiri dan memiliki pelanggan sudah seharusnya menjaga asetnya yang sudah lama dimiliki, agar tidak berpindah ke perusahaan yang lain dengan mengutamakan kualitas pelayanan dan harga agar pelanggan merasa puas. Jika hal ini telah terpenuhi pesaing akan sangat sulit untuk menyaingi bahkan merebut konsumen tersebut.

Menurut (Alma, 2018) dalam keseharian kehidupannya konsumen selalu berbelanja apa saja yang ia butuhkan, mulai dari komoditi yang sangat diperlukan sampai ke barang yang sebetulnya kurang diperlukan tapi dibeli juga. Semua perilaku ini tentu ada yang mempengaruhinya, baik secara rasional, ataupun emosional. Semakin menarik harga dan kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan, semakin tinggi pula minat konsumen untuk memutuskan berbelanja jika harga dan kualitas pelayanan tidak sesuai dengan keinginan maka minat konsumen akan menurun. Sehingga harga dan kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan sangat berpengaruh besar terhadap keputusan pembelian. Kurangnya minat konsumen memutuskan untuk berbelanja di Supermarket Primart juga bisa disebabkan adanya pesaing dalam bisnis ritel yang ada, tentu terjadi tingkat persaingan yang ketat mulai dari kualitas pelayanan dan harga yang diberikan.

Keputusan pembelian merupakan suatu keputusan yang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang akan membuat konsumen secara aktual mempertimbangkan segala sesuatu dan pada akhirnya konsumen membeli produk yang paling mereka sukai. Kegiatan pemasaran bukan hanya semata-mata menjual barang dan jasa, tetapi banyak kegiatan yang harus dilaksanakan baik sebelum maupun sesudah penjualan yang merupakan bagian dari pemasaran. Untuk dapat meningkatkan keputusan pembelian konsumen maka kita harus lebih memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian. Salah satu cara untuk menarik pelanggan dan mengungguli pesaingnya, baik untuk produk yang sama ataupun produk pengganti adalah dengan memberikan barang dan jasa yang sesuai dengan

kebutuhan dan keinginan konsumen, serta memuaskan konsumen. Puas atau tidak puasny konsumen terhadap barang atau jasa yang telah dibeli akan mempengaruhi konsumen pada pembuatan keputusan pada pembelian selanjutnya.

Apa yang diharapkan dan diinginkan oleh konsumen merupakan faktor utama yang harus dipertimbangkan oleh perusahaan. Bukan hanya karena konsumen adalah raja namun saat ini konsumen sudah semakin cerdas dalam menentukan pilihan produk/jasa mana yang akan dibeli. Kualitas pelayanan yang terjadi di Supermarket Primart mengenai tentang ketidaknyamanan yang dirasakan oleh konsumen terhadap Supermarket Primart ialah konsumen merasa tidak nyaman karena merasa selalu diperhatikan oleh pegawai Supermarket Primart dan diikuti disaat mereka sedang melihat-lihat produk. Sering sekali konsumen beranggapan bahwa para pegawai Supermarket Primart menggunakan intonasi atau cara penyampaian kata yang kurang ramah, sehingga sebagian konsumen merasa takut atau malas untuk mengulang bertanya mengenai produk yang sedang mereka cari tersebut hal ini kemungkinan merupakan salah satu alasan mengapa sebagian dari mereka langsung saja pulang dengan tangan kosong tanpa membeli apapun.

Harga bisa berpengaruh bagi pelanggan untuk melakukan pembelian karena jika produk yang dijual membuat pelanggan puas maka sangat memungkinkan untuk pelanggan melakukan pembelian. Namun terdapat beberapa pelanggan yang merasa heran dikarenakan harga produknya yang cukup mahal jika dibandingkan dengan pesaing yang letaknya cukup dekat dengan Supermarket Primart. Hal ini membuat pelanggan terkadang hanya masuk melihat-lihat tetapi keluar tanpa membeli barang apapun dan pelanggan yang datang membeli tidak menjamin akan

datang kembali. Hendaknya Supermarket Primart mengubah harga produknya yang lebih mahal jika dibandingkan dengan supermarket pesaing dan mengikuti harga pasar yang ada berdasarkan harga jual yang ditetapkan pesaing.

Berikut data perbandingan harga produk di Supermarket Primart dan Supermarket Pesaing yaitu:

Tabel 1.1 Perbandingan Harga

Jenis Produk	Supermarket Primart (Rp)	Top 100 Tiban (Rp)	Supermarket Ciptapuri (Rp)
Wardah edt innocence 35ml	Rp52.000,00	Rp50.000,00	Rp51.000,00
Daia softener pink 1,8kg	Rp25.500,00	Rp24.000,00	Rp25.000,00
Mitu Baby 50'S	Rp19.500,00	Rp15.000,00	Rp17.000,00
Telur ayam barelang/pack	Rp14.900,00	Rp13.000,00	Rp14.000,00
Charm body fit 30pads	Rp16.900,00	Rp15.000,00	Rp15.500,00
Felibite ikan & donat 500gr	Rp17.000,00	Rp14.500,00	Rp16.500,00
Whiskes tuna flavor 480gr	Rp25.500,00	Rp22.500,00	Rp23.000,00
Shampoo sachet heads & soulders	Rp10.000,00	Rp9.000,00	Rp9.000,00
Whiskas 85 Gr	Rp5.300,00	Rp4.500,00	Rp5.000,00
So klin pewangi ungu 300ml	Rp5.000,00	Rp4.500,00	Rp4.900,00

Sumber: Survei peneliti pada Oktober 2019

Sampel di atas merupakan salah satu barang yang sering dibeli oleh konsumen mulai dari kosmetik hingga makanan kucing. Melihat perbedaan harga di atas, maka peneliti berasumsi bahwa harga mempengaruhi keputusan pembelian di Supermarket Primart yang memungkinkan menjadi masalah pelanggan untuk memutuskan berbelanja di supermarket pesaing jika menggunakan motor. Alasan penelitian dilakukan pada Supermarket Primart karena merupakan salah satu toko

lengkap yang berlokasi di Tiban dan menyediakan peralatan dapur, aneka toples, makanan ringan, permainan anak, dll dengan harga yang cukup terjangkau.

Selain harga pelanggan juga mengeluhkan kurangnya tenaga kasir yang hanya tersedia dua pelayan kasir, sehingga pelanggan lama antri untuk membayar barang yang dibeli. Pelanggan seharusnya tidak perlu antri lebih lama kalau saja jumlah pelayan kasir ditambah setidaknya menjadi 4 orang. Ini membuktikan adanya suatu permasalahan atau isu-isu tertentu yang menurunkan minat pelanggan untuk berbelanja di Supermarket Primart.

Dengan ini peneliti berminat untuk mengangkat topik dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada Supermarket Primart di Kota Batam”** .

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi permasalahan-permasalahan sebagai berikut:

1. Pegawai menggunakan intonasi atau cara penyampaian kata yang kurang ramah.
2. Kurangnya tenaga kasir yang hanya tersedia dua pelayan kasir, sehingga pelanggan lama antri untuk membayar barang yang dibeli
3. Harga produknya yang cukup mahal jika dibandingkan dengan supermarket pesaing.
4. Terdapat beberapa pegawai yang selalu memperhatikan pelanggan dari jarak dekat.
5. Sebagian dari mereka langsung saja pulang dengan tangan kosong tanpa

membeli apapun.

1.3. Batasan Masalah

Melihat permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini serta untuk memudahkan pelaksanaan penelitian agar sesuai dengan sasaran yang hendak dicapai maka penulis mengemukakan beberapa permasalahan utama yang menjadi objek penelitian adalah:

1. Penelitian khusus dilakukan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian di Supermarket Primart.
2. Data diambil dari pembeli yang pernah mendatangi Supermarket Primart.

1.4. Rumusan Masalah

Rumusan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Supermarket Primart ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Supermarket Primart?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Supermarket Primart?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah tersebut diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, produk dan harga terhadap keputusan pembelian Supermarket Primart.

2. Untuk Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian Supermarket Primart.
3. Untuk Mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pembelian Supermarket Primart.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

1. Bagi Penulis, dapat menambah ilmu pengetahuan mengenai persaingan pasar.
2. Bagi Akademik, sebagai bahan referensi dan juga sebagai penambahan pengetahuan bagi pembaca dikemudian hari dan juga sebagai bahan informasi tentang penelitian yang di angkat pada skripsi ini bagi mahasiswa.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis, sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang telah di dapat selama perkuliahan dengan dapat memberikan masukan terhadap kendala yang dihadapi oleh perusahaan.
2. Bagi Perusahaan, dapat digunakan sebagai bahan informasi ilmiah sebagai bahan awal dari penelitian dalam kapasitas masalah yang sama, agar dapat menjadi sebuah penelitian yang dapat menemukan sebuah rekomendasi yang berguna bagi bagi pihak perusahaan.
3. Bagi Akademik, sebagai bahan informasi bagi kalangan pembaca yang menghadapi atau membahas teori yang sama.