

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan usaha di bidang produk sepatu semakin maju dan berkembang dimana semakin banyak perusahaan baik skala kecil, menengah maupun besar melirik bidang usaha produk sepatu untuk dikembangkan. Kondisi ini ditunjukkan dari meningkatnya permintaan dan kebutuhan masyarakat yang modern dan milenia akan pentingnya produk sepatu yang berkualitas dan mempunyai gaya terkini sesuai dengan kebutuhan masing-masing konsumen. Meningkatnya kebutuhan dan permintaan oleh konsumen telah mendorong perusahaan untuk terus menerus melakukan inovasi produk sepatu yang bermutu dan mempunyai gaya khas sehingga menciptakan persaingan usaha semakin ketat dari waktu ke waktu. Untuk itu, tiap perusahaan yang diwakili oleh tim pemasaran berupaya untuk mencari strategi yang tepat guna mempengaruhi keputusan pembelian konsumen untuk membeli dan menggunakan produk dihasilkan.

Keputusan pembelian seorang konsumen juga dapat dipengaruhi oleh sampai sejauh mana konsumen memperoleh kepuasan seperti yang diharapkan dari perusahaan atas penggunaan produk yang ditawarkan. Perusahaan yang mampu memberikan kepuasan dengan optimal baik dari segi produk, harga maupun pelayanan yang prima maka konsumen akan tertarik untuk membeli produk yang ditawarkan oleh perusahaan sehingga tidak akan berpaling pada produk dari pesaingnya. Oleh sebab itu, kepuasan konsumen selama menggunakan produk perusahaan haruslah diperhatikan dan dapat dipertahankan dengan maksimal sehingga tindakan-tindakan yang dapat merugikan konsumen berkaitan dengan ketidakpuasan konsumen harus diketahui dengan baik sehingga dapat dihindari maupun dapat dicegah.

Penelitian ini dilakukan Toko Projektus yang merupakan usaha toko yang menjual sepatu untuk pria dan wanita. Toko Projektus telah cukup lama beroperasi dalam menawarkan produk sepatu bagi pemenuhan kebutuhan konsumen di kota Medan dengan berbagai merek seperti Onitsuka Tiger, Adidas, Diadora, Reebok, New Balance, Nike, Skechers, Converse, Puma, Vans, Asics Tiger. Adapun strategi pemasaran yang diterapkan di perusahaan diantaranya dengan menjual atau menawarkan produk sepatu pria dan wanita yang berkualitas sehingga konsumen tidak kecewa ketika menggunakan produk sepatu tersebut. Kualitas produk sepatu ini ditandai dengan penjualan merek sepatu yang cukup dikenal luas oleh masyarakat kota Medan.

Produk sepatu yang dijual di perusahaan tersebut cukup beragam kepada konsumen, akan tetapi dari pengamatan yang dilakukan dapat diketahui bahwa rata-rata konsumen mencari dan membeli produk sepatu untuk fashion dan gaya masa kini seperti Reebok, New Balance, Nike, Skechers, Converse, Puma, Vans, Asics Tiger. Sedangkan produk yang jarang dicari oleh konsumen ada merek Diadora dikarenakan model sepatu ini hanya cocok untuk berolahraga, sedangkan dalam kenyataan selera konsumen untuk kalangan remaja dan anak muda di era milenia lebih menyukai sepatu yang mempunyai gaya yang trendi dan mampu memberikan nilai atau prestise sendiri bagi pemakainya. Dengan persaingan usaha

di bidang penjualan sepatu ini cukup ketat, maka pemilik toko telah menerapkan strategi pemasaran yang efektif dan efisien agar kelangsungan usaha toko dapat berjalan lancar dan penjualan produk sepatu tetap diminati oleh konsumen.

Harga produk sepatu di toko Projektus ini mampu bersaing dengan para pesaing dapat ditandai dari harga yang ditawarkan kepada konsumen relatif stabil sehingga perubahan yang terjadi dari harga sepatu tersebut tidak begitu cepat dilakukan oleh pemilik perusahaan. Namun demikian, dari pengamatan yang dilakukan dapat diketahui bahwa harga sepatu yang ditawarkan oleh perusahaan kepada konsumen berkisar Rp 300.000 sampai dengan Rp 1.600.000 sesuai dengan merek sepatu dan kelengkapan sepatu tersebut. Pemilik toko akan melakukan kenaikan harga sepatu bila ada model sepatu yang lebih baru, lengkap (*fullset*) daripada merek sepatu sebelumnya. Dari informasi yang diperoleh dapat disampaikan bahwa rata-rata konsumen lebih tertarik memilih sepatu dengan kisaran harga Rp 650.000 sampai dengan Rp 1.000.000 karena harga tersebut dianggap sudah memadai untuk model sepatu seperti yang diinginkan untuk memenuhi kebutuhannya.

Keputusan pembelian konsumen juga dapat dipengaruhi oleh sampai sejauh mana konsumen memperoleh kepuasan dari perusahaan atas pembelian produk yang telah dilakukan. Namun demikian, dari pengamatan yang dilakukan bahwa tidak semua konsumen mendapatkan kepuasan seperti diharapkan sehingga masih terdapat beberapa konsumen yang merasa kecewa dengan perusahaan karena tidak dapat meminta ganti rugi atas produk sepatu yang tidak sesuai keinginan konsumen dikarenakan produk sepatu yang dibeli sudah cukup lama jangka waktunya lebih dari 1 bulan lamanya baru disampaikan keluhan oleh konsumen kepada pihak toko. Dari kondisi demikian, dapat disampaikan bahwa terdapat beberapa konsumen yang dapat menerima penjelasan dari pihak toko karena tidak dapat melayani ganti rugi oleh sebab tertentu sehingga konsumen harus dapat menerimanya dengan bijaksana, sedangkan masih terdapat beberapa konsumen terutama yang telah lanjut usia tidak dapat menerima alasan dari pihak perusahaan karena tidak ada pemberitahuan sebelumnya saat melakukan pembelian produk sepatu.

I.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dan penjelasan yang terdapat pada latar belakang penelitian di atas, maka berikut ini dapat disampaikan identifikasi masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Disinyalir keputusan pembelian konsumen untuk produk sepatu dikarenakan toko Projektus menawarkan produk yang dominannya untuk model dan gaya anak muda masa kini, sehingga sepatu untuk tujuan olahraga kurang diminati oleh konsumen anak muda di era millennia saat ini.
- b. Disinyalir bahwa keputusan pembelian untuk produk sepatu dikarenakan toko menawarkan harga sepatu dengan varian harga yang berbeda namun tidak disertai diskon disebabkan harga dianggap lebih murah dari mall.
- c. Disinyalir bahwa konsumen melakukan pembelian produk sepatu karena pihak toko tidak dapat memenuhi semua keluhan konsumen yang membeli sepatu

dalam kondisi yang rusak ataupun tidak layak pakai dikarena waktu komplain yang dilakukan konsumen cukup lama.

I.3. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka yang menjadi pokok permasalahan yang akan diungkap dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen pada Toko Projektus?
- b. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen pada Toko Projektus?
- c. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen pada Toko Projektus?
- d. Apakah kualitas produk, harga dan kepuasan konsumen bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen pada Toko Projektus?

I.4. Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan seorang pelanggan yang membeli atau menggunakan barang dan jasa tersebut (Basith dkk, 2014).

I.5. Harga

Menurut Adisaputro (2014:128), menjelaskan bahwa harga jual produk mampu mengkomunikasikan kepada pasar tentang nilai positioning yang dimaksudkan oleh perusahaan dari produk atau brandnya. Mengemukakan bahwa harga bisa diartikan sebagai jumlah uang (satuan moneter) dan/atau aspek lain (non moneter) yang mengandung kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan sebuah produk.

I.6. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah suatu keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan (Priansa, 2017).

I.7. Keputusan Pembelian

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013:121), menjelaskan bahwa pengambilan keputusan pembelian adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih, dan memilih salah satu diantaranya. Hasil dari proses pengintegrasian ini adalah suatu pilihan yang disajikan secara kognitif sebagai keinginan berperilaku.