

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I.I Latar Belakang**

PT.NUSIRA MEDAN ialah produsen karet remah (*Crumb Rubber*). Proses produksi dan pemasaran *crumb rubber* PT.Nusira dengan kecukupan kelancaran yang ada SIR 20 atau berbentuk aspal . Pada saat ini PT.Nusira sudah dapat mencapai tahap tingkat produksi 2000- 3000 ton setiap bulannya. Bahan baku yang diperlukan untuk di olah pada PT.NUSIRA MEDAN dengan perolehan produksinya ataupun yang biaanya, dengan hal yang unggul dan pengolahan koagulum.

Keputusan pembelian pada PT.NUSIRA MEDAN diduga mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun sebelumnya dikarenakan target dan realisasi perusahaan menurun di satu tahun terakhir ini. penjualan produk dari PT.Nusira Medan yang bernama SIR-20. Dapat di lihat dari tabel data penjualan berikut:

**Tabel I.1**

**Data Penjualan Produk SIR-20 PT.Nusira Periode Januari/s/d Desember 2019**

BULAN	TARGET	PENJUALAN	PRESENTASE
Januari	Rp. 30.000.000.000	Rp. 33.318.190.086	111,06%
Februari	Rp. 30.000.000.000	Rp. 22.289.065.624	74,29%
Maret	Rp. 30.000.000.000	Rp. 37.030.498.210	123,43%
April	Rp. 30.000.000.000	Rp. 37.948.354.891	126,46%
Mei	Rp. 30.000.000.000	Rp. 37.478.354.891	126,59%
Juni	Rp. 30.000.000.000	Rp. 36.320.416.789	121,06%
Juli	Rp. 30.000.000.000	Rp. 28.797.807.408	95,99 %
Agustus	Rp. 30.000.000.000	Rp. 28.418.696.904	94,72%
September	Rp. 30.000.000.000	Rp. 29.113.173.932	97,04%
Okttober	Rp. 30.000.000.000	Rp. 30.075.205.773	100,25 %
November	Rp. 30.000.000.000	Rp. 18.110.876.490	60,36%
Desember	Rp. 30.000.000.000	Rp. 21.482.690.114	71,60%

Sumber: PT.Nusira, 2019

Tabel I.1 menunjukkan bahwa target penjualan produk dari PT.Nusira Medan yang bernama SIR-20. Target perusahaan dari bulan Januari s/d Desember 2019 adalah RP.30.000.000.000 perbulannya dan persentase tertinggi tercapainya target perusahaan pada bulan Mei adalah realisasi pencapaian yang tertinggi yaitu sebesar 126,59% . sedangkan target terendah pada bulan November sebesar 60,36% . Hal ini mencerminkan bahwa terjadi penurunan terhadap keputusan pembelian produk SIR-20 pada PT.Nusira Medan.

Harga pada PT.NUSIRA MEDAN yang ditetapkan dapat menimbulkan keputusan pembelian konsumen. Penentuan harga produk yang menggunakan kurs USD sering kali menjadi masalah bagi pelanggan, karena harga yang

terjangkau sangatlah penting. Sehingga konsumen sering melakukan perbandingan harga dari perusahaan satu ke perusahaan lain dengan jenis produk sama.

Kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan pada PT.NUSIRA MEDAN. Di duga permasalahan yang sering terjadi adalah kurang berkenannya layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan sehingga menyebabkan adanya keluhan dari pelanggan pada perusahaan

Kualitas produk pada PT.NUSIRA MEDAN diduga sering mengalami kompleks dari pelanggan dikarenakan kualitas produk yang berubah-ubah yang menagkibatkan pelanggan bisa saja berpaling pada perusahaan lain.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti membahas mengenai **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Pada PT. Nusira Medan”**

## I.2 Identifikasi Masalah

Beralaskan hal yang melatarbelakanginya diatas dapat diidentifikasi pada pengkajian ini:

1. Harga Produk yang menggunakan kurs USD disuga mengakibatkan harga produk tidak stabil pada PT.Nusira Medan.
2. Pelayanan PT.Nusira Medan yang diberikan diduga kurang baik dicerminkan oleh adanya complain dari pelanggan yang telah melakukan pembelian.
3. Kualitas Produk yang diberikan diduga berubah-ubah mengakibatkan berpalingnya pelanggan dari PT.Nusira Medan.
4. Keputusan Pembelian oleh pelanggan diduga mengalami penurunan yang dicerminkan oleh data penjualan produk di PT.Nusira Medan.

## I.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pengaruh harga produk dan penguraian diatas, dengan permasalahannya:

1. Bagaimana pengaruh harga produk yang menggunakan kurs USD terhadap keputusan pembelian pelanggan pada PT.Nusira Medan.
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang kurang baik terhadap keputusan pembelian pelanggan pada PT.Nusira Medan.
3. Bagaimana pengaruh kualitas produk yang berubah-ubah terhadap keputusan pembelian pelanggan pada PT.Nusira Medan.
4. Bagaimana pengaruh harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk yang sering tidak menentu terhadap keputusan pembelian pelanggan pada PT.Nusira Medan.

## **I.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan dan diperuntukan pada:

1. Melihat yang memengaruhi harganya menggunakan kurs USD untuk memutuskan membeli di PT.Nusira Medan.
2. Melihat yang memengaruhi mutu pelayanan yang kurang baik dari tempat pengkajian.
3. Mengetahui hal yang memengaruhi mutu yang berubah-ubah pada keputusannya untuk membeli, pelanggan pada PT. Nusira Medan.
4. Mengatasi pengaruh harga, kualitas pelayanan, kualitas produk yang sering tidak menentu pada keputusan pembelian di PT. Nusira Medan.

## **I.5 Teori Tentang Harga**

### **1.5.1 Pengertian Harga**

Menurut Hasan (2014:521), “ Harga adalah wujud pembiayaan dengan mengorbankan pembeli dan peerolehan yang dimaksud, pemanfaatan dan penggabungan untuk melayani pada sebuah barang, dengan menetapkan harganya dan pesaing”.

### **1.5.2 Indikator Harga**

Abdullah dan Tranti (2015:171) indicator rekrutmen ialah:

- a. Pemilihan yang menjadi fokus harga
- b. Penentuan yang dimintakan
- c. Perkiraan pembiayaan
- d. Analisa dari apa yang ditawarkan dan daya saingnya
- e. Pemilihan metode harga

## **I.6 Teori Tentang Kualitas Pelayanan**

### **1.6.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Abdullah dan Tantri (2014:44), Kualitas ialah hal yang menyeluruh dan menjadi karakter barang yang memengaruhi daya mampu yang diperlukan.

### **1.6.2 Indikator Kualitas Pelayanan**

Sangadji dan Sopiah (2013:100) indicator Kualitas Pelayanan:

- a. Andal
- b. Penanggapannya
- c. Penjaminan
- d. Berempati
- e. Barang-barang yang terlihat nyata

## **I.7 Teori Tentang Kualitas Produk**

### **1.7.1 Defenisi Kualitas Produk**

Menurut Abdurraham (2015:81), kualitas produk ialah sebuah media pemasaran dengan korelasi pada penilaian pelanggannya, didefinisikan dengan kebebasan.

### **1.7.2 Indikator Kualitas Produk**

Tony Wijaya (2018:13) Indicator Kualitas Produk:

- a. Mendesain dengan menarik
- b. Hal yang unggul dengan pesaingnya
- c. Daya tariknya dari fisik
- d. Keaslian
- e. Originalitas menunjukkan keaslian

## **I.8 Teori Tentang Keputusan Pembelian**

### **1.8.1 Pengertian Keputusan Pembelian**

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013:121) keputusan pembelian ialah hal yang menyeluruh dari sikap dan landasan apa yang menjadi keinginan dan perolehan dari pembeli dengan kesadaran dan alternatifnya.

### **1.8.2 Indikator Keputusan Pembelian**

Marwanto ( 2015:89) indicator Keputusan Pembelian:

- a. Memutuskan mengenai keberagaman sebuah barang
- b. Memutuskan mengenai bentuk dari sebuah barang
- c. Memutuskan mengenai merek
- d. Memutuskan mengenai penjumlahan yang dijualkan
- e. Memutuskan mengenai penjumlahan sebuah barang
- f. Memutuskan untuk waktu pembeliannya
- g. Memutuskan untuk cara membayar

## **I.9 Teori Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian**

Menurut Hasan (2016:299) harga yang menjadi penetapan dengan pencapaian maksud yang akan dijual dalam bentuk Kurs (USD) atau pangsa pasar absolute maupun relative

## **I.10 Teori Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian**

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012:77), kualitas pelayanan penggambaran yang menjadi pembanding tingkatan pelayanan dan penyampaian dari sebuah organisasi pelanggannya.

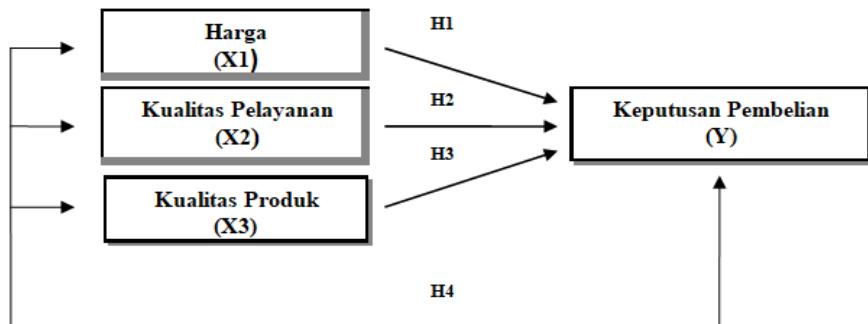
## **I.11 Teori Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian**

Menurut Alama (2011:105) keputusan membeli, ini adalah tahap jika pembeli memutuskan dengan rangkaian yang terkait dari barang, mutu, model

ataupun hal lainnya.

## I.12 Kerangka Konseptual

Beralaskan penguraian tersebut, melakukan penyusunan konsep melalui gambar dibawah ini:



Gambar I.1 Kerangka Konseptual

## I.13 Hipotesis

Menurut Suryabata (2013:21) bahwa hipotetis pengkajian yaitu yang menjadi bahasan kebenarannya dengan pengujian yaitu:

- H1 : Harga produk memengaruhi keputusan pembelian di PT.Nusira Medan
- H2 : Kualitas pelayanannya memengaruhi keputusan pembelian di PT.Nusira Medan
- H3 : Kualitas Produk pada keputusan pembelian dari tempat pengkajian di PT.Nusira Medan
- H4 : Harganya ,pelayanannya ataupun produk pada keputusan pembelian di PT.Nusira Medan.