

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan usaha bisnis dalam era globalisasi saat ini semakin pesat ditandai dengan tingkat persaingan antar perusahaan yang semakin tinggi dan ketat. Hal ini menimbulkan persaingan di antara perusahaan-perusahaan tersebut. Agar suatu perusahaan dapat terus dan memenangkan persaingan, perusahaan dituntut untuk mengadakan peningkatan di bidang pemasaran.

Peningkatan kegiatan di bidang pemasaran harus dilaksanakan secara terencana. Atau dengan kata lain, perusahaan harus menentukan strategi pemasaran yang tepat. Perubahan lingkungan perusahaan terutama faktor pesaing yang mampu menghasilkan produk yang sama, menyebabkan banyak perusahaan berorientasi pada konsumen (*customer oriented*). Perusahaan yang berorientasi pada konsumen hendaknya selalu memikirkan apa yang dibutuhkan oleh konsumen, apa yang diinginkan konsumen, dan pelayanan yang bagaimana disenangi oleh konsumen sehingga konsumen tidak hanya puas, akan tetapi menjadi loyal dan kembali membeli produk yang dijual.

Upaya pemenuhan berbagai kebutuhan salah satunya makanan, dalam perkembangannya saat ini telah berkembang pesat. Banyak produsen yang

telah menciptakan kuliner dengan berbagai bentuk dan rasa, dan telah dijadikan sebagai sarana usaha untuk mencari penghasilan.

Oleh karena itu, berbagai jenis bentuk dan rasa makanan telah banyak ditawarkan oleh para pelaku ekonomi yang bergerak dalam industri makanan dan minuman.

J.CO Donuts & Coffee mencoba ikut ambil bagian dalam bisnis makanan ini, khususnya di Tangerang karena gerai pertama J.CO Donuts & Coffee dibuka di Supermall Karawaci, Tangerang. Ada beberapa gerai J.CO Donuts & Coffee yang tersebar di Tangerang yaitu, J.CO Supermall Karawaci, J.CO Tangerang City Mall, J.CO Damyati, J.CO Summarecon Mall Serpong, J.CO Bale Kota Mall, dan beberapa gerai lainnya.

J.CO Donuts & Coffee didirikan oleh salah satu pengusaha salon asli Indonesia yang bernama Johnny Andrean. Ide untuk mendirikan J.CO Donuts & Coffee berawal dari kebiasaan Johnny yang sering melakukan perjalanan bisnis ke Amerika Serikat. Kala itu Johnny gemar mencicipi berbagai donat khas Amerika. Dari kegemarannya tersebut, Johnny mulai terinspirasi untuk memulai bisnis donat khas Amerika.

Sebagai gerai pertama donat modern di Indonesia, J.CO Donuts & Coffee harus memiliki strategi pemasaran yang baik agar para pelanggan tertarik dan ingin membeli produk dari J.CO Donuts & Coffee. Tidak hanya tertarik dan membeli produk dari J.CO Donuts & Coffee, tapi dapat membuat pelanggan terus ingin membeli produk dari J.CO Donuts & Coffee

atau membuat para konsumen menjadi pelanggan tetap. Menurut para ahli, ada beberapa konsep strategi pemasaran, yaitu:

- a. Segmentasi pasar
- b. Penetapan posisi
- c. Strategi entri pasar
- d. Strategi bauran pemasaran
- e. Strategi waktu

Dari konsep strategi pemasaran di atas, penulis ingin menganalisis keputusan pembelian berdasarkan strategi bauran pemasaran, yaitu mengenai harga dan kualitas produk.

Bauran pemasaran adalah kumpulan dari beberapa variabel yang telah digunakan perusahaan untuk mempengaruhi tanggapan konsumen. Beberapa variabel tersebut adalah:

- a. Produk
- b. Harga
- c. Tempat
- d. Promosi
- e. Peserta
- f. Proses
- g. Bukti fisik orang

Harga merupakan salah satu bauran pemasaran yang sangat penting, karena harga sangat berpengaruh besar terhadap keinginan pelanggan untuk

membeli produk tersebut. Dengan banyaknya pelanggan yang ingin membeli suatu produk, maka keputusan pembelian pun akan semakin baik.

Produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dipakai, dimiliki, atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan konsumen. Salah satu yang harus diperhatikan dari produk sebelum dipasarkan kepada publik, yaitu kualitas produk tersebut. Kualitas produk sangat penting bagi para produsen untuk memasarkan produknya kepada publik, karena semakin baik kualitas produk, maka semakin yakin juga pelanggan untuk membeli produk tersebut meskipun harga yang ditawarkan cukup tinggi.

Dari permasalahan yang ada di atas, maka penulis memutuskan untuk mengangkat judul **“ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI J.CO DONUTS & COFFEE”** untuk penulisan skripsi yang penulis sedang kerjakan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian di J.CO Donuts & Coffee?

2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian di J.CO Donuts & Coffee?
3. Apakah harga dan kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian di J.CO Donuts & Coffee?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh:

1. Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian di J.CO Donuts & Coffee.
2. Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian di J.CO Donuts & Coffee.
3. Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian di J.CO Donuts & Coffee.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini ada dua macam yaitu, manfaat praktis dan manfaat akademis:

1. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan J.CO Donuts & Coffee di Tangerang untuk mengetahui seberapa pentingnya pengaruh harga dan kualitas produk

terhadap keputusan pembelian. Bagi peneliti, sebagai sarana penerapan teori yang diperoleh dalam perkuliahan.

2. Manfaat Akademis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi atau kajian bagi penelitian-penelitian berikutnya mampu memperbaiki dan menyempurnakan kelemahan penelitian ini. Diharapkan penelitian ini dapat membantu produsen J.CO Donuts & Coffee dalam memaksimalkan keputusan pembelian melalui komponen harga dan kualitas produk.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab 1 : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini berisi tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka ini berisi tentang penelitian terdahulu, landasan teori, yang menjabarkan tentang teori yang berkaitan dengan penelitian, model konseptual, dan hipotesis.

Bab 3 : METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian ini berisi tentang jenis penelitian, identifikasi variabel penelitian yang digunakan, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, pengukuran variabel, alat dan metode pengumpulan data, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, uji validitas dan reliabilitas, teknik analisis data, kecocokan model struktural, dan uji hipotesis.

Bab 4 :ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab analisis dan pembahasan ini berisi karakteristik objek penelitian , deksripsi data, analisis data, dan pembahasan.

Bab 5 : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kesimpulan dan saran ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang diberikan berkaitan dengan hasil penelitian.