

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Teknologi yang semakin maju membuat perubahan dalam dunia bisnis semakin cepat. Konsumen menuntut suatu produk yang sesuai dengan selera, kebutuhan, dan daya beli mereka. Hal ini menyebabkan perusahaan-perusahaan mengalami persaingan yang begitu ketat karena tuntutan keinginan konsumen yang semakin kompleks. Selain itu dalam situasi pemasaran yang ketat persaingannya, peranan kualitas produk akan semakin besar dalam perkembangan perusahaan. Sangat penting bagi perusahaan untuk mengetahui perilaku konsumen tersebut karena hal ini akan menentukan pengambilan keputusan pembelian,

Pentingnya memahami perilaku konsumen telah menjadi perhatian berbagai macam kebutuhan salah satunya yaitu kebutuhan berpakaian (*fashion*). Fashion sudah menjadi kebutuhan yang penting bagi individu-individu modern saat ini karena fashion sangat diperlukan oleh konsumen untuk kebutuhan masa kini.

Seseorang dalam berpakaian (*fashion*) tidak lepas dari pakaian untuk menunjang kegiatan sehari-hari. Ada beberapa merek dalam pakaian (*fashion*) yang sangat populer dipasaran seperti Langky, Bloods, dan Pocket yang selalu bersaing untuk merebut minat konsumen agar membeli produk mereka. Pentingnya produk menjadi salah satu prioritas Langky. Menurut Kotler dan Keller (2012 : 25), produk adalah sesuatu yang ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, agar produk

yang dijual mau dibeli, digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi suatu keinginan atau kebutuhan konsumen. Teori tersebut didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dedi Nurdiansyah (2012), menyatakan bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi pengambilan keputusan pembelian produk Langky adalah variabel kualitas produk.

Kualitas memiliki arti yang sangat penting dalam keputusan pembelian konsumen. Apabila kualitas produk yang dihasilkan baik maka konsumen cenderung akan melakukan pembelian ulang terhadap suatu produk. Sebaliknya jika kualitas produk tidak sesuai dengan harapan, maka konsumen akan mengalihkan pembeliannya pada produk sejenis lainnya. Cara ini dimaksudkan untuk menjaga agar produk yang dihasilkan dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan sehingga konsumen tidak akan kehilangan kepercayaan terhadap produk yang bersangkutan. Definisi dari kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal ini termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk, juga atribut produk lainnya (Kotler & Armstrong 2012 : 283). Suatu produk dikatakan berkualitas jika memenuhi kebutuhan dan keinginan pembeli. Kualitas ditentukan oleh pelanggan, dan pengalaman mereka terhadap produk atau jasa.

Langky selain memiliki kualitas produk yang baik, harga pun dipertimbangkan dalam keputusan pembelian para konsumen. Harga menimbulkan berbagai interpretasi di mata konsumen. Konsumen akan memiliki interpretasi dan persepsi yang berbeda-beda tergantung dari karakteristik pribadi (motivasi, sikap, konsep

diri), latar belakang (sosial, ekonomi, demografi), pengalaman (belajar), serta pengaruh lingkungannya. Berbagai interpretasi dan persepsi tentang harga tersebut menimbulkan pengaruh yang berbeda-beda pada perilaku konsumen. Harga merupakan salah satu isyarat yang digunakan konsumen dalam proses persepsi, dimana harga akan mempengaruhi penilaian konsumen tentang suatu produk.

Konsumen mempunyai beberapa penilaian yang berbeda tentang harga suatu produk. Harga yang ditetapkan di atas harga pesaing akan dipandang sebagai harga yang terlalu mahal, sementara harga yang ditetapkan dibawah harga produk pesaing akan dipandang sebagai produk yang murah atau dipandang sebagai produk yang berkualitas rendah. Variasi harga yang ditawarkan oleh Langky dapat dikatakan seimbang dengan produk yang di dapatkan konsumen. Harga produk Langky relatif mahal, disebabkan produk Langky diproduksi menggunakan bahan yang sangat berkualitas. Selain itu, desain yang begitu elegan membuat produk Langky terlihat mewah sehingga dapat dikatakan bahwa harga yang relatif mahal dari produk Langky ini berbanding lurus dengan apa yang didapatkan oleh konsumen yang membeli. Konsumen beranggapan bahwa dengan membeli produk Langky yang mahal, mewah, populer, dan terbaru sebagai perkembangan gaya hidup.

Pada tahun 2017 Langky mendapatkan pendapatan yang besar dari produk-produknya yang dijual, dibandingkan pendapatan tahun 2018 yang mengalami penurunan. Penurunan ini diduga karena semakin ketatnya persaingan, di segmen ini melibatkan produsen-produsen terkenal lainnya seperti Bloods, dan Pocket. Langky dalam beberapa tahun terakhir selalu mengalami penurunan penjualan

setiap tahunnya. Hal ini diduga karena Langky kurang berkualitas terhadap produknya, sedangkan para pesaingnya selalu meluncurkan produk-produk terbarunya yang lebih berkualitas dan lebih *trendy*. Hal inilah yang mengakibatkan pendapatan Langky dalam beberapa tahun terakhir mengalami penurunan. Hal ini kemudian menimbulkan pertanyaan menyangkut beberapa elemen yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian, yaitu kualitas produk dan harga pada produk Langky.

Selain karena produk yang ditawarkan Distro Langky, harga juga menjadi pertimbangan selanjutnya bagi para konsumen dalam menentukan pilihannya untuk membeli atau tidak suatu produk. Harga merupakan nilai yang ditukarkan oleh konsumen dengan manfaat dari memiliki dan menggunakan suatu produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Hal ini menjadi penting bagi Distro Langky untuk memperhatikan harga produknya agar dapat bersaing dengan Distro-distro lainnya sehingga diharapkan perusahaan dapat memenangkan persaingan karena penetapan harga yang sesuai dengan kualitas produknya.

**Tabel 1.1**

**PERBANDINGAN HARGA PRODUK LANGKY, BLOODS DAN POCKET  
TAHUN 2017-2018**

<b>NAMA PRODUK</b>	<b>MERЕК</b>	<b>HARGA PRODUK</b>
Jaket Sweater Original	Langky	Rp.176.000 – Rp.220.000
	Bloods	Rp.75.000 – Rp.120.000
	Pocket	Rp.80.000 – Rp.130.000
Kaos Original	Langky	Rp.100.000 – Rp.120.000
	Bloods	Rp.45.000 – Rp.110.000
	Pocket	Rp.45.000 – Rp.115.000
Tas Original	Langky	Rp.115.000 – Rp.230.000
	Bloods	Rp.80.000 – Rp.275.000
	Pocket	Rp.55.000 – Rp.200.000

*Sumber: Distro Langky Tasikmalaya*

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa harga produk Langky lebih tinggi dibandingkan produk yang lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa harga produk-produk Langky lebih mahal dibandingkan dengan produk-produk para pesaingnya.

Dari permasalahan-permasalahan diatas perlu kiranya di teliti sejauh mana Kualitas Produk dan Harga mempengaruhi keputusan pembelian di Distro Langky, penelitian tersebut akan dituangkan dalam usulan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian di Distro Langky”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan masalah yang dibahas sebelumnya, adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Produk pada Distro Langky Tasikmalaya
2. Bagaimana Harga pada Distro Langky Tasikmalaya
3. Bagaimana Keputusan Pembelian Distro Langky Tasikmalaya
4. Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Distro Langky Tasikmalaya Baik secara Parsial maupun secara Simultan

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan identifikasi masalah yang telah dikemukakan maka tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Kualitas Produk pada Distro Langky Tasikmalaya
2. Harga pada Distro Langky Tasikmalaya
3. Keputusan Pembelian pada Distro Langky Tasikmalaya
4. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Secara atau Simultan Keputusan Pembelian Distro Langky Tasikmalaya Baik secara Parsial maupun secara Simultan

### **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan terapan ilmu:

## 1. Pengembangan Ilmu

Pengetahuan dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan dan memberikan kontribusi ke khasanah ilmu pengetahuan.

Dapat menambah terapan ilmu pengetahuan khususnya mengenai operasi perusahaan, dimana dalam penelitian ini penulis akan berusaha semaksimal mungkin melakukan pendekatan terhadap permasalahan yang terjadi dalam perkembangan ilmu pengetahuan itu sendiri.

## 2. Terapan Ilmu

### a. Bagi Penulis

Dapat memperdalam pemahaman khususnya tentang permasalahan yang diteliti sehingga menambah wawasan dan pengetahuan.

### b. Bagi Perusahaan

Mengharapkan agar hasil penelitian ini akan dapat digunakan oleh pihak perusahaan sebagai bahan masukan dan pertimbangan yang berarti dalam kegiatan operasional kedepannya.

### c. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan contoh bagi perusahaan lain, terutama yang bergerak di industri yang sama untuk dapat mempelajari tata letak dan pemeliharaan mesin agar menciptakan produktivitas.

## **1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Distro Langky yang beralamat di Jl. DR. Sukardjo No.49, Tawang Sari, Tasikmalaya, Jawa Barat 46112, Indonesia.

### **1.5.2 Jadwal Penelitian**

Penelitian ini direncanakan selama kurang lebih 5 bulan yaitu mulai bulan Agustus 2018 sampai dengan Desember 2018. Untuk lebih jelasnya jadwal kegiatan penelitian dapat dilihat pada Tabel 1.2.