

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemasaran merupakan hal yang sangat penting sejalan dengan semakin tinggi dan bertambahnya kebutuhan masyarakat akan produk-produk yang berkualitas dan menjadikan persaingan usaha semakin berat yang berdampak pada perusahaan dalam mempertahankan pangsa pasar yang terus berkembang. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus bisa memberikan produk barang dan jasa yang berkualitas dengan harga yang terjangkau bagi para konsumen. setiap perusahaan harus dapat memahami kelangsungan hidup perusahaan dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen. Semakin banyaknya pesaing semakin banyak pula pilihan bagi konsumen untuk dapat memilih produk yang sesuai dengan harapan konsumen tersebut. Masyarakat pasti sudah lebih selektif dan cermat dalam memilih produk mana yang akan dikonsumsi.

Konsumen adalah kunci kesuksesan dan kegagalan suatu perusahaan dalam memasarkan produknya. Perusahaan harus mengetahui apa yang diinginkan dan diharapkan konsumennya tanpa melupakan kualitas produknya. Kualitas produk sangat penting bagi kepuasan konsumen. Kualitas produk yang baik akan menumbuhkan kepuasan konsumen dimana keinginan dan harapan konsumen terpenuhi. Konsumen yang merasa terpuaskan akan dengan sendirinya memberikan kabar positif tentang produknya tanpa harus diminta, namun konsumen yang merasa kecewa juga akan memberikan kabar negatif sesuai dengan apa yang konsumen rasakan setelah mengkonsumsi produk tersebut. Setiap konsumen menginginkan kualitas produk terbaik dari produk-produk yang dibelinya sehingga dapat sesuai dengan apa yang diharapkannya.

Begitupula dengan harga, terkadang konsumen lebih memilih harga yang jauh lebih murah, yang belum tentu bagus kualitas produknya dan aman apabila di konsumsi oleh konsumennya. Harga digambarkan sebagai acuan para konsumen untuk membeli produk yang diinginkan sesuai dengan manfaatnya. Dengan demikian harga yang ditetapkan oleh perusahaan harus sesuai dengan image dan

dapat dijangkau konsumen. Jika harga tidak sesuai dengan image produk, maka akan menurunkan kepuasan bagi konsumen dan sebaliknya jika harga sesuai dengan image produk, maka akan meningkatkan kepuasan bagi konsumennya.

Namun seiring dengan kemajuan teknologi saat ini apapun bisa dilakukan, disini ada beberapa permasalahan pada kepuasan konsumen yaitu permasalahan yang berkaitan dengan kualitas produk, ada beberapa oknum yang memanfaatkan momen dengan mengedarkan produk spirulina dengan harga murah yang belum terlihat jelas kualitas produk, kehalalannya dan asal usulnya dari mana, seseorang bisa dengan mudahnya menirukan sebuah produk spirulina dengan bahan-bahan pembuatan yang lebih murah dan tidak sesuai SOP serta tidak terdaftar BPOM, semua ini dilakukan untuk mendapatkan keuntungan pribadi.

Sumber : (<https://www.theshonet.com/articles/>). Hal ini sangat membahayakan bagi kesehatan konsumen jika menggunakan produk spirulina tersebut secara berkala. Kemudian ada permasalahan kepuasan konsumen yang lainnya yaitu harga, banyak konsumen yang tergiur dengan harga yang jauh lebih murah karena memang produk spirulina ini cukup banyak peminatnya dan digemari sehingga memicu para oknum tidak bertanggung jawab untuk memproduksi produk spirulina tersebut, agar para konsumen tergiur untuk membelinya.

Dengan harga murah, oknum tersebut menjualnya dipasaran maupun online tanpa konsumen tahu kualitas produk nya seperti apa. Pada dasarnya tawaran harga yang murah tidak menjamin kualitas produk tersebut bagus untuk dikonsumsi. Persepsi konsumen terhadap mahal atau murahnya harga suatu produk bersifat relatif, maka pihak perusahaan sebagai produsen harus memantau harga produk spirulina tersebut agar harga yang ditawarkan kepada konsumen sesuai dengan khasiatnya dan terjangkau, dalam arti tidak terlalu tinggi dibandingkan dengan produk pesaing. Kunci utama untuk mendapatkan produk kesehatan yang aman dan terjamin kualitasnya adalah dari kejelian dan kecermatan konsumennya dalam memilih produk mana yang akan dikonsumsi. Produk spirulina ini mulai booming pada tahun 2018 dan masih terus bertahan sampai saat ini Karena memiliki banyak khasiat yang baik bagi konsumen. Produk spirulina ini banyak dikenal sebagai bahan dasar suplemen kesehatan yang bermanfaat untuk mengeluarkan racun dan kotoran dalam tubuh. Kandungan dalam produk ini dipercaya kaya akan kandungan

gizi tinggi, protein, asam amino serta mengandung banyak nutrisi esensial yang diperlukan tubuh dan untuk merawat tampilan kulit.

Berikut ini adalah tabel merek dan harga masker spirulina yang aman dan telah memiliki label BPOM, MUI dan izin dari Depkes.

Tabel 1.1 Merek dan Harga Spirulina

Tahun	Merek Produk	Harga	Quantity	BPOM
2020	Spirulina Tiens	Rp. 394.000	100 Kapsul	TR 032 326 321
2020	Spirulina Hni-hpai	Rp. 90.000	60 Kapsul	TR 123 366 601
2020	Spirulina Neolgae	Rp. 225.000	60 Kapsul	TR 153 387 351
2020	Spirulina Gold	Rp. 32.000	60 Kapsul	TR 153 385 941
2020	Spirulina Plantesis	Rp. 200.000	100 Kapsul	TR 173 306 561

Sumber : <https://www.merkkosmetik.com/1526-merk-masker-spirulina-terbaik/>

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dalam bentuk proposal skripsi tentang **“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk Spirulina HNI-HPAI di Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di kemukakan diatas, maka dapat disajikan beberapa masalah pokok sebagai berikut :

1. Apakah kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada produk spirulina ?
2. Apakah harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada produk spirulina ?

3. Apakah kualitas produk dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada produk spirulina ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh secara parsial dan simultan antara kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada produk spirulina.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberi manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan berhubungan dengan penelitian antara lain :

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui dan memahami secara mendalam mengenai jual beli karena kualitas produk dan harga merupakan hal yang penting bagi kepuasan konsumen dan dapat bermanfaat dalam mengambil langkah strategi pemasarannya terutama dalam menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam kepuasannya. dapat memberikan sumber pengetahuan umum, rujukan serta acuan bagi semua pihak yang ingin memahami perilaku konsumen dalam kepuasannya dalam mengkonsumsi produk tersebut. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen dan untuk membantu menyusun penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam menentukan kebijakan dan strategi yang tepat dalam rangka upaya meningkatkan kepuasan konsumen, sehingga hasil yang diharapkan tercapai dan memenuhi kebutuhan pasar. Sebagai pedoman perusahaan dalam melakukan kegiatan pemasaran dalam memenuhi pangsa pasar, khususnya dalam pembahasan tentang pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen di masa yang akan datang, serta memberikan pengalaman kepada pembaca untuk melakukan teknik pemasaran yang efisien dan tepat sasaran.

1.5 Batasan masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat dalam latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini akan difokuskan pada masalah yang terkait dengan kepuasan konsumen dan faktor-faktor yang memengaruhinya. Faktor-faktor tersebut dibatasi pada faktor kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen.

1.6 Sistematika penulisan

Sistematika dalam penulisan proposal skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang hal-hal yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini, meliputi : latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat teori, kerangka pemikiran dan hipotesis. Teori berisi semua penjelasan dan variabel yang mendasari topik penelitian pada umumnya dan model konseptual pada umumnya.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini berisi gambaran cara atau teknik yang akan dilakukan dalam penelitian. Bab ini terdiri dari desain penelitian, tahapan penelitian, waktu dan tempat penelitian, subjek dan objek penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas hasil penelitian yang diuraikan secara singkat dan jelas mengenai deskripsi objek penelitian, analisis data, serta interpretasi hasil.

BAB V PENUTUP

penutup berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, saran-saran yang diberikan kepada objek penelitian untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi, dan saran-saran penelitian yang akan datang.