

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Tingginya persaingan antar perusahaan saat ini mengharuskan setiap perusahaan untuk terus berinovasi dan kreatif dalam menyusun strategi pemasarannya. Strategi pemasaran merupakan salah satu cara perusahaan dalam mempertahankan kelangsungan hidup, memperoleh laba, memperkuat posisi perusahaan serta mengembangkan perusahaan dalam menghadapi persaingan.

Ditengah persaingan yang sangat ketat saat ini, produsen pasta gigi berlomba-lomba untuk menawarkan produk dengan kelebihanannya masing-masing pada konsumen. Konsumen cenderung ingin selalu mencoba hal baru yang menurut pandangan mereka baik, salah satunya dalam memilih produk pasta gigi yang digunakan. Pemilihan produk pasta gigi yang tepat akan membantu konsumen dalam merawat gigi yang kuat dan sehat. Untuk itu konsumen harus selektif dengan munculnya berbagai produk pasta gigi dipasaran yang dapat menjadikan persaingan yang ketat antar perusahaan penghasil pasta gigi.

PT. Unilever Indonesia Tbk adalah perusahaan yang bergerak dibidang *personal care*. PT. Unilever Indonesia Tbk merupakan salah satu perusahaan besar yang memiliki berbagai produk unggulan yang sudah dikenal konsumen regional dan internasional. PT. Unilever Indonesia Tbk juga menciptakan sebuah produk yang selalu memiliki kualitas yang tinggi dan memiliki citra yang baik dimata konsumen. Selain itu, PT. Unilever Indonesia Tbk adalah perusahaan besar yang selama ini menjadi pelopor sekaligus menjadi produsen pasta gigi keluarga Indonesia dengan menggunakan merek Pepsodent. Pepsodent pertama kali diluncurkan diinggris pada dekade 1920-an dan menyebar kenegara-negara jajahannya. Pepsodent adalah pasta gigi tertua diIndonesia dan satu-satunya pasta gigi yang secara aktif mempromosikan dan mendidik kebiasaan menyikat gigi secara benar melalui program sekolah dan pemeriksaan gigi gratis.

Harga tergantung pada kebijakan perusahaan dengan mempertimbangkan banyak hal. Mahal atau murahnya harga suatu barang atau jasa bersifat sangat

relatif. Perusahaan harus memantau harga yang ditetapkan pesaing agar harga yang ditentukan oleh perusahaan tersebut tidak terlalu rendah atau terlalu tinggi.

Produk yang berkualitas dengan harga yang terjangkau sangat diharapkan oleh para konsumen. Selanjutnya, pemasaran harus dapat meyakinkan konsumen bahwa nilai suatu produk dengan harga tersebut dapat diterima oleh para pembeli produk. Apabila pelanggan menilai harga produk murah dibandingkan harga produk lain maka volume produk cenderung meningkat dan perusahaan akan memperoleh keuntungan.

Kualitas produk sangat mempengaruhi keberhasilan dan kemajuan suatu perusahaan. Perusahaan yang memproduksi produk yang berkualitas tinggi akan lebih memberi keuntungan dibandingkan dengan memproduksi produk yang berkualitas rendah. Konsumen akan bersedia membeli barang dengan harga yang relatif terjangkau tetapi dengan kualitas baik. Kualitas produk menjadi faktor penentu perusahaan, dalam menciptakan kepuasan konsumen setelah melakukan penelitian dan memakai suatu produk.

Kepuasan konsumen memberikan manfaat bagi perusahaan, dengan mempertahankan dan memberikan kepuasan kepada konsumen maka mereka akan membeli ulang barang dan jasa yang telah dikonsumsi. Kepuasan juga mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif.

Tabel 1.1 Daftar Harga Produk Pepsodent

No	Nama Produk Pepsodent	Harga
1.	Pepsodent Kids Sweet Strawberry (50g)	Rp. 6.500
2.	Pepsodent Kids Mild Mint (50g)	Rp. 6.500
3.	Pepsodent Kids Awesome Orange (50g)	Rp. 6.500
4.	Pepsodent Sensitive Expert Pasta Gigi Whitening (100g)	Rp. 26.500
5.	Pepsodent Sensitive Expert Pasta Gigi Original (25g)	Rp. 7.800

6.	Pepsodent Sensitive Expert Pasta Gigi Original (100g)	Rp. 26.500
7.	Pepsodent Sensitive Expert Pasta Gigi Gum Care (100g)	Rp. 26.900
8.	Pepsodent Sensitive Expert Pasta Gigi Fresh (100g)	Rp. 26.500
9.	Pepsodent Sensitive Expert Pasta Gigi Enamel Care (100g)	Rp. 26.300
10.	PEPSODENT Fresh Cool Mint Pencegah Gigi Berlubang Toothpaste Pasta Gigi (190 g)	Rp. 10.700
11.	Pepsodent Pencegah Gigi Berlubang Pasta Gigi (25g)	Rp. 1.900
12.	Pepsodent Pencegah Gigi Berlubang Pasta Gigi (75g)	Rp. 5.400
13.	Pepsodent Pencegah Gigi Berlubang Pasta Gigi 3x Aksi (180g)	Rp. 18.100
14.	Pepsodent Pencegah Gigi Berlubang Pasta Gigi (225g)	Rp. 12.900
15.	Pepsodent Pencegah Gigi Berlubang Pasta Gigi (190g)	Rp. 11.200
16.	Pepsodent Pencegah Gigi Berlubang Pasta Gigi (120g)	Rp. 7.300
17.	Pepsodent Expert Protection Pasta Gigi Original (65g)	Rp. 12.100
18.	Pepsodent Expert Protection Pasta Gigi Original (160g)	Rp. 25.000
19.	Pepsodent Expert Protection Pasta Gigi Gum Health (160g)	Rp. 25.000
20.	Pepsodent Expert Protection Pasta Gigi Gentle White (65g)	Rp. 12.100
21.	Pepsodent Expert Protection Pasta Gigi Gentle White (160g)	Rp. 29.900
22.	Pepsodent Expert Protection Pasta Gigi Enamel Shield (160g)	Rp. 29.900
23.	Pepsodent Action 123 Pasta Gigi Charcoal (65g)	Rp. 8.000
24.	Pepsodent Action 123 Pasta Gigi Charcoal (160g)	Rp. 18.300

25.	Pepsodent Action 123 Pasta Gigi Herbal (75g)	Rp. 8.000
26.	Pepsodent Action 123 Pasta Gigi Herbal (120g)	Rp. 15.000
27.	Pepsodent Action 123 Pasta Gigi Herbal (190g)	Rp. 17.940
28.	Pepsodent Pasta Gigi Action 123 Original (75gr)	Rp. 6.100
29.	Pepsodent Pasta Gigi Action 123 Original (190gr)	Rp. 14.900
30.	Pepsodent Pasta Gigi Action 123 Original (250gr)	Rp. 18.800
31.	Pepsodent Action 123 Pasta Gigi Anti Bacterial (75gr)	Rp. 8.200
32.	Pepsodent Action 123 Pasta Gigi Anti Bacterial (190gr)	Rp. 18.500
33.	Pepsodent Pasta Gigi Center Fresh (160gr)	Rp. 18.000
34.	Pepsodent Active White pasta gigi (100Gr)	Rp. 30.500

<http://www.rajaharga.com/harga-produk-unilever/>

Intensitas tinggi dari konsumen terhadap kebutuhan pasta gigi memang sangat menjadi alasan produk Pepsodent menjadi salah satu pilihan konsumen, terlebih semenjak beredar luasnya informasi menarik akan daftar harga dan kualitas produk tentunya ini bisa dijadikan pilihan yang tepat dan akurat bagi konsumen yang ingin menggunakan produk Pepsodent.

Dengan demikian untuk mencapai kepuasan konsumen yang baik, maka perlu diketahui apa saja yang harus ditawarkan kepada konsumen agar pasta gigi tersebut dapat diminati konsumen.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai **“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK PASTA GIGI (STUDI KASUS PRODUK PEPSODENT DI TAMBUN UTARA)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada produk Pepsodent di Tambun Utara ?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada produk Pepsodent di Tambun Utara ?
3. Apakah harga dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada produk Pepsodent di Tambun Utara?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen produk Pepsodent di Tambun Utara
2. Untuk mengetahui apakah kualitas produk mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen produk Pepsodent di Tambun Utara
3. Untuk mengetahui apakah harga dan kualitas produk mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen produk Pepsodent di Tambun Utara

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang terkait secara langsung didalamnya. Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat Praktisi

Sebagai bahan referensi bagi perusahaan agar selalu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen karena dapat berpengaruh langsung kepada perusahaan. Terutama memperhatikan faktor Harga, dan Kualitas Produk yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli produk.

## 2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti yang hendak melakukan penelitian serupa dan khususnya untuk konsentrasi manajemen pemasaran. Melakukan pengujian atau pembuktian terhadap penelitian terdahulu serta melihat persamaan atau perbedaan hasil.

### 1.5 Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian ini lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Tulisan ini hanya dibatasi pada masalah Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk Pepsodent di Perumahan Graha Prima blok IC Rt 004 Rw 008 dan warga Cluster Mutiara Satria blok F Rt 004 Rw 013 kelurahan Satria Jaya Kecamatan Tambun Utara.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk mempermudah dalam penyusunan skripsi ini maka perlu ditemukan sistematika penulisan yang baik. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

#### BAB I : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan mendeskripsikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

#### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi tentang literatur yang mendasari topik penelitian pada umumnya dan model konseptual penelitian pada umumnya.

#### BAB III: METODOLOGI

Pembahasan ini berisi tentang metode yang dipakai dalam penelitian yang terdiri dari desain penelitian, tahapan penelitian,

model konseptual penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, metode analisis data.

**BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Ini memuat hasil analisis data, pembahasan (diskusi) hasil penelitian.

**BAB V : PENUTUP**

Berisi kesimpulan dan saran dari seluruh penelitian yang telah dilakukan.

