

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di Indonesia saat ini banyak berkembang industri pakan ternak/hewan, salah satunya adalah industri pakan yang khusus untuk hewan peliharaan seperti kucing. Banyaknya alternatif pilihan makanan khusus untuk hewan peliharaan membuat para konsumen dihadapkan pada banyak pilihan, yang membuat konsumen bingung untuk memilih sesuai dengan apa yang diinginkan, karena kesalahan memilih makanan hewan peliharaan akan berakibat fatal bagi kesehatan hewan peliharaan. Keputusan membeli merupakan salah satu komponen utama dari pelaku konsumen, tahap demi tahap yang dilalui konsumen perlu dipahami dengan baik sehingga memberi kesan yang berujung pada pengalaman pembelian dan kepuasan konsumen, (Syahnur et al., 2020)

Instagram memiliki satu fitur, yaitu Instagram Ads (Iklan). Beriklan di Instagram dapat membantu merek tumbuh dan membangun kesadaran merek karena Instagram dapat menjangkau lebih banyak orang yang memiliki minat yang sama dan berbeda serta dapat menargetkan pelanggan dengan profil relevansi yang lebih tinggi (Audtya, 2015)

Namun berdasarkan hasil penelitian penulis dengan adanya instagram advertising toko Juan Petshop belum merasakan dampak yang signifikan dari iklan

yang telah disampaikan yang membuat pembeli bingung untuk memilih produk yang ada.

Lupiyoadi (2021) menjelaskan bahwa harga memiliki peran krusial karena langsung memengaruhi pendapatan perusahaan, memainkan peran penting dalam menilai nilai layanan/jasa oleh konsumen, serta berperan dalam membangun citra perusahaan. Strategi dalam menetapkan harga produk atau jasa seringkali harus diubah-ubah. Hal ini dikaukan karena perusahaan memikirkan harga yang tepat bagi konsumen sehingga dapat memaksimalkan laba perusahaan yaitu dengan melihat dasar penetapan harga (Kotler & Keller,(2012) Walau dengan harga yang ekonomis yang dikeluarkan oleh Juan Petshop masih menjadi masalah dikarenakan pemasukan dengan pengeluaran masih tidak sesuai.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah Kualitas pelayanan, yang merupakan bentuk penilaian konsumen, terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). (Cronin dan Taylor, 2020).

Pelayanan yang optimal meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan, mendorong pembelian ulang, dan berkontribusi pada peningkatan pendapatan dari produk yang dijual. Oleh karena itu, untuk bertahan dan tumbuh, perusahaan harus mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan pelayanan yang superior dan bermutu tinggi.

Petshop hewan di era modern sekarang ini merupakan wadah bagi pecinta hewan untuk memenuhi segala kebutuhan hewan peliharaannya. Para pecinta

hewan memiliki peliharaan sebagai teman dirumah ataupun pengusir penat setelah seharian bekerja, hewan peliharaan merupakan salah satu alternatif penghilang stres yang ampuh dan efektif. Dengan bermain bersama hewan peliharaan setelah melakukan berbagai aktifitas pekerjaan, kuliah, ataupun sekolah dapat membangkitkan *mood* dan membuat perasaan menjadi nyaman dan senang. Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan masih menjadi masalah dikarenakan masih adanya pihak karyawan Juan Petshop yang sangat kurang dalam pelayanan. Ini membuat pembeli enggan untuk berbelanja di toko Juan Petshop.

Juan petshop yang berdiri sejak tahun 2022 merupakan usaha yang menjual berbagai barang dan jasa untuk kebutuhan hewan kucing peliharaan. Bolt merupakan pakan kucing yang tergolong memiliki harga yang ekonomis, yang dijual pada Juan petshop dengan kisaran harga sebesar 20 ribu per 800gr, berbeda dengan toko petshop lainya yang menjual bolt relatif lebih mahal. Sehingga dapat disimpulkan selain dari pelayan, promosi dan *persespi* harga menjadi penting agar pembeli memutuskan untuk membeli di Juan petshop.

Tabel 1. 1 Perbandingan Harga Produk Pada Toko Juan Petshop

No	Brand Produk	Harga
1	Bolt	21.000
2	Cat choize	22.000
3	Tasty Choize	33.000
4	Cattie care	24.000
5	Maxi	31.000

Sumber : Diolah oleh penulis

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa produk makanan kucing Bolt di Juan petshop memiliki harga yang cukup ekonomis dibandingkan produk lainnya, selain harganya yang murah produk Bolt ini memiliki manfaat yaitu membuat kulit kucing sehat dan bulunya berkilau. Menajamkan penglihatan, menjaga kesehatan gigi, meningkatkan imunitas, dan mengurangi risiko penyakit saluran kemih.

Tabel 1. 2 Perbandingan Harga Toko Produk Bolt

No	Petshop	Harga Bolt
1	Juan Petshop	21.000
2	Vania Petshop	22.000
3	Golden Petshop	26.000
4	Zip Petshop	23.000
5	Taman Puri	25.000

Sumber : Diolah oleh penulis

Berdasarkan tabel terlihat bahwa makanan kucing produk bolt pada Juan petshop lebih murah dibandingkan harga bolt pada toko lainnya disekitar Juan petshop, hal ini membuat konsumen tertarik untuk membeli produk makanan kucing Bolt di Juan petshop.

Beberapa studi sebelumnya menyatakan bahwa *instagram advertising*, persepsi harga, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.(wulandari,2021.walyoto&surjawati,2022). Namun beberapa penelitian terdahulu menjelaskan tidak terdapat pengaruh signifikan antara *instagram advertising*, persepsi harga, kualitas pelayanan terhadap keputusan

pembelian.(Bimantara,2021.Alam et al,2022) Adanya kesenjangan penelitian tersebut membuat masih ada celah untuk melakukan penelitian.

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena yang terjadi dimasyarakat serta inkonsistensi penelitian terdahulu diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul yaitu **“Pengaruh Instagram *Advertising*, Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Makanan Kucing Bolt Di Juan Petshop”**.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diatas, maka penulis mencoba untuk merumuskan permasalahan yang akan diteliti adalah:

1. Apakah instagram *advertising* berpengaruh terhadap keputusan pembelian makanan kucing Bolt di Juan Petshop ?
2. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian makanan kucing Bolt di Juan Petshop ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian makanan kucing Bolt di Juan Petshop ?
4. Apakah instagram *advertising*, persepsi harga, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap makanan kucing bolt di Juan petshop?

1.3 Tujuan Penelitian

Yang menjadi tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah di atas adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh instagram *advertising* terhadap keputusan pembelian di Juan petshop.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi harga terhadap keputusan pembelian di Juan petshot.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Juan petshop.
4. Untuk mengetahui pengaruh instagram *advertising*, persepsi harga, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan pembelian di Juan petshop.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dengan adanya tulisan ini, peneliti berharap tulisan ini dapat berkontribusi bagi akademisi selanjutnya dalam bidang manajemen pemasaran. Sehingga, tulisan ini dapat menjadi landasan bagi berbagai peneliti di masa depan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Peneliti berharap tulisan ini dapat memberikan kontribusi terhadap Juan petshop sebagai bahan dasar informasi ketika berusaha untuk membeikan keputusan atau regulasi yang berkaitan dengan keputusan atau regulasi yang berkaitan dengan keputusan akhir pembelian oleh konsumen.

1.5 Sistematika Tugas Akhir

Sistematika penulisan dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran secara keseluruhan dalam pembahasan laporan. Adapun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah yang menjadi dasar pemikiran atau latar belakang penelitian ini untuk selanjutnya disusun rumusan masalah dan diuraikan tentang tujuan penelitian, manfaat penelitian dan terakhti sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini tentang landasan teori yang menjadi dasar dalam perumusan hipotesis dalam penelitian ini. Lalu diuraikan juga dan digambarkan kerangka pemikiran dari peneliti tersebut.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, kerangka konseptual serta metode analisis yang digunakan dalam menganalisis data yang telah diperoleh.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Merupakan bab berisi tentang profil, objek penelitian, pengujian, hasil analisis data, pembahasan hasil analisis, dan jawaban atas pertanyaan pertanyaan yang disebutkan dalam pokok permasalahan.

BAB V KESIMPULAN

Merupakan bentuk keterbatasan penelitian, dan saran pada bab ini membahas tentang kesimpulan dan keterbatasan dari penelitian yang dilakukan dan saran dari hasil penelitian.

