

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi dari tahun ke tahun, masyarakat Indonesia mengalami berbagai perubahan pola hidup mulai dari kebutuhan primer, sekunder maupun tersier yang telah berkembang pesat. Dalam pemenuhan kebutuhan tersier, pada saat ini telah banyak orang yang melakukan perawatan rambut untuk menjaga penampilan.

Bentuk perawatan yang sedang populer di kalangan wanita dan pria saat ini adalah perawatan terhadap rambut. Rambut merupakan salah satu bagian tubuh yang patut diperhatikan karena rambut merupakan mahkota bagi pemiliknya. Rambut yang sehat akan membuat penampilan menjadi lebih baik dan menjadi daya tarik tersendiri bagi pemiliknya. Perawatan rambut harus dilakukan secara continue agar diperoleh hasil yang maksimal yakni rambut sehat dan berkilau.

Salah satu masalah rambut yang dialami oleh masyarakat adalah rambut beruban. Rambut beruban adalah salah satu masalah pada rambut dan terjadi karena hilangnya kadar melanin kan yang tidak lagi diproduksi sehingga rambut baru tumbuh tanpa mendapatkan pewarnaan dari melanin yang menyebabkan warna rambut berubah menjadi abu-abu kemudian menjadi putih.

Untuk memenuhi kebutuhan dan mengatasi masalah tersebut, saat ini telah tersedia produk perawatan rambut yang menawarkan berbagai manfaat seperti cat rambut untuk mengatasi rambut beruban maupun hanya untuk mengganti warna rambut. Namun sangat disayangkan, produk yang ditawarkan masih banyak mengandung bahan kimia berbahaya dan memiliki efek samping yang terkadang berdampak secara tidak langsung, sehingga efek tersebut akan dirasakan secara perlahan melalui perubahan sel-sel tubuh di kemudian hari.

Ideal untuk menutupi uban dengan sempurna dengan warna alami, cara pakai yang praktis mudah digunakan. Hanya campur dengan air biasa. Tidak perlu campur dengan peroksida. Ekonomis Pakailah jumlah yang anda perlu saja. Sisanya untuk pemakaian selanjutnya. warna tahan lama warna yang indah dan tahan lama. Tidak bau menyengat Bigen tidak mengandung amonia yang menyebabkan bau yang menyengat pada waktu pemakaian.

Diantara sekian perusahaan kecantikan, salah satunya PT. HOYU yang mengeluarkan produk cat rambut bigen. Sebelum adanya cat rambut bigen para wanita baik usia muda atau dewasa kerepotan untuk merawat, memanjakan dan merapihkan rambut. Di karenakan kesibukan dan fasilitas dirumah yang terbatas, sehingga hasil perawatan dan didapatkan tidak maksimal bahkan kurang yang diharapkan dengan adanya cat rambut bigen ini diharapkan dapat menjadi solusi bagi para wanita yang merasa kerepotan untuk merawat memanjakan rambut.

PT. HOYU merupakan perusahaan kecantikan nomer 1 jepang dengan terus menerus dengan menjalankan riset dan pengembangan atas produk teknologi, diharapkan dapat bermanfaat pelanggan, para pengusaha, agar sukses dalam menjalan kan bisnisnya. PT. HOYU turut serta memberikan kontribusi atas penigkatan kualitas kehidupan manusia diseluruh dunia khusus nya di Indonesia pada saat ini, yaitu dengan cara menyediakan kosmetik rambut yang bermutu tinggi. Seiringin dengan persaingan yang semakin ketat, perusahaan di tuntut untuk melakukan berbagai upaya guna merahi pangsa pasar terbesar dan mendapatkan tingkat dan mendapatkan kepercayaan pelanggan.

Dalam hal ini harga memiliki peranan yang sangat penting dalam mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli produk, sehingga sangat menentukan keberhasilan pemasaran suatu produk. Kesuksesan dalam penetapan harga merupakan elemen kunci dalam bauran pemasaran. Harga merupakan unsur bauran pemasaran yang bersifat fleksibel, artinya dapat diubah dengan cepat. Harga merupakan satu-satunya elemen dalam bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan bagi perusahaan, oleh

sebab itu harga dapat dikatakan mendatangkan laba bagi perusahaan. Harga dapat menjadi alat yang menjadi kompetitif dalam bersaing. Harga merupakan sesuatu yang diserahkan dalam pertukaran untuk mendapatkan suatu barang atau jasa.

Faktor lokasi berpengaruh terhadap keputusan yang diambil konsumen untuk membeli suatu produk. PT. Hoyu menaruh barang diberbagai toko dan toko Guardian Sehingga konsumen mudah mencari barang cat rambut bigen dekat dari rumah ataupun kantor lokasi yang mudah dijangkau oleh konsumen dan dekat dengan pusat keramaian merupakan lokasi yang tepat untuk suatu usaha, termasuk usaha penjualan toko kecantikan. Sebelum seseorang/sekelompok orang memutuskan untuk membeli di sebuah toko kecantikan, mereka juga akan mempertimbangkan lokasi toko tersebut. Sebagian besar orang lebih memilih lokasi yang dekat dari rumah atau kantor mereka.

Dalam kurun waktu 3 bulan terakhir 2018, produk cat rambut bigen sudah menghasilkan beberapa jenis cat rambut yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen terhadap permasalahan rambut ataupun menuhi gaya rambut Bigen powder (Natural Black), Beutylabo N1 (Natural Black), Beutylabo N4 (Dark Brown) Beutylabo N9 (Natural Blonde) Beutylabo B8 (Pure Beige) Beutylabo 08 (Candy Apricot) Beutylabo R7 (Raspberry Pink) BHCC 881 (Natural Black) BHCC 882 (Brownish Black) BHCC 883 (Dark Brown), Bigen Silk Toch BST 2N (Natural Black), BST 5B (Chocolate Brown) BST 5C (Apricot Copper) BST 5V (Mystic Violet) BST 7R (Passion Mahagony) Bigen Prominous 10 (Natural Black). Data Penjualan Produk cat rambut Bigen selama 3 bulan terakhir 2018 di toko guardian sumarecon mall bekasi Januari: 109,8% , Febuari: 69,36% , dan Maret: 121,38%. Berdasarkan Survei Toko Guardian Summarecon Mall Bekasi.

Salah satu survei toko guardian summarecon mall bekasi. Produk unggulan cat rambut bigen yang sering di beli atau keputusan pembelian paling banyak ada 2 produk unggulan yaitu bigen powder bubuk (Natural

Black) dan Bigen Silk Toch All Variant. Barang memenuhi kebutuhan pelanggan cat rambut bigen powder untuk membantu menutupi uban secara sempurna. Dan biggen silk toch kandungan khusus untuk merawat rambut anda berkilau lembut seperti sutera dan warnanya tahan lama. Selama 3 bulan terakhir 2018

Konsumen melakukan keputusan pembelian pada produk bukan hanya karena nilai fungsi awalnya, tetapi juga karena nilai sosialnya. Keputusan pembelian merupakan perilaku yang dilakukan oleh individu yang berbeda - beda, dengan adanya perilaku konsumen yang bebas untuk memilih produk baik yang dibutuhkan ataupun yang diinginkan.

Konsumen menginginkan suatu produk yang sesuai dengan kebutuhan, selera, dan daya beli mereka. Salah satu produk yang selalu mengikuti selera konsumen yaitu cat rambut. Bagi konsumen khususnya wanita, cat rambut merupakan suatu produk yang dapat menambah kepercayaan diri dan juga dapat meningkatkan derajat seseorang.

Kualitas produk merupakan salah satu faktor penentu tingkat kepuasan konsumen setelah melakukan pembelian dan pemakaian terhadap suatu produk. Perencanaan produk yang dihasilkan harus benar-benar sesuai dengan kebutuhan konsumen. Selain itu, produk yang dihasilkan harus mencerminkan kualitas yang baik. Hal tersebut agar produk dapat diterima dan sesuai dengan kebutuhan konsumen dan dapat memuaskan konsumen. Persepsi kualitas ini merupakan persepsi konsumen, maka dapat diramalkan jika persepsi kualitas konsumen negatif, produk tidak akan disukai dan usaha akan sulit bertahan lama. Sebaliknya, jika persepsi kualitas pelanggan positif, produk akan disukai, dengan beranggapan bahwa kualitas produk yang baik merupakan jaminan kepuasan dalam menggunakan produk tersebut, untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

Strategi untuk menarik konsumen adalah dengan menetapkan harga produk untuk merangsang respon pasar yang lebih kuat. Harga produk diharapkan dapat mendorong keinginan konsumen untuk menggunakan suatu produk, serta mengiming - imingi konsumen untuk meninggalkan

produk pesaing. Banyak orang tertarik pada suatu produk karena menawarkan manfaat lebih dari produknya sendiri. Bigen telah hadir dengan harga yang kelas kebawah, menengah dan keatas dengan kualitas produk yang baik sehingga keputusan pembelian produk mampu menarik pembeli dan menjadi konsumen setianya.

Dari Analisis dan uraian diatas maka penulis mencoba melakukan penelitian ini dalam bentuk skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN CAT RAMBUT BIGEN DI TOKO GUARDIAN SUMMARECON MALL BEKASI”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang disampaikan diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti meliputi :

- a) Apakah ada pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian cat rambut bigen di toko guardian summarecon mall bekasi ?
- b) Apakah ada pengaruh harga terhadap keputusan pembelian cat rambut bigen di toko guardian summarecon mall bekasi ?
- c) Apakah ada pengaruh kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian cat rambut bigen di toko guardian summarecon mall bekasi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut:

- a) Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian cat rambut bigen di toko guardian summarecon mall bekasi ?
- b) Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pembelian cat rambut bigen di toko guardian summarecon mall bekasi ?

- c) Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian cat rambut bigen di toko guardian summarecon mall bekasi ?

1.4 Manfaat Penelitian

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

1.4.1 Bagi Penulis

Bagi penulis, penelitian ini akan menambah ilmu pengetahuan dan penerapannya dalam dunia praktek Manajemen Pemasaran khususnya aspek latar belakang kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian. Dengan penelitian ini akan menambah wawasan penulis dalam bidang pemasaran yang akan dihadapi setelah menyelesaikan studi dan terjun dalam unit kerja pada toko guardian summarecon mall bekasi.

1.4.2 Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat dalam pengelolaan pemasaran beserta segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek pemasaran secara lebih baik bagi pelanggan bigen cat rambut di toko guardian summarecon mall bekasi dalam menentukan produk yang berkaitan dengan kualitas produk dan harga serta pengaruhnya terhadap keputusan pembelian cat rambut bigen di toko guardian summarecon mall bekasi.

1.4.3 Bagi Universitas

Manfaat penelitian ini sebagai bahan referensi serta diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca yang juga memiliki keterkaitan terhadap penelitian ini. Dan diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat serta dapat menambah pengetahuan bagi masyarakat awam atau umum yang membaca penelitian ini.

1.5 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini banyak permasalahan yang dapat dikemukakan, namun penulis memberikan batasan pada masalah kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian cat rambut bigen di toko guardian summarecon mall bekasi.

1.6 Sistematika Masalah

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah serta sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan landasan teori kualitas produk, harga, keputusan pembelian, penelitian terdahulu, kerangka teori dan hipotesis.

BAB 3 : METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang desain penelitian, tahapan penelitian, populasi dan sampel model konseptual, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, metode analisis data.

BAB 4 : ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas analisa dan penelitian serta berisi jawaban dari pertanyaan – pertanyaan yang disebutkan dalam perumusan masalah.

BAB 5 : PENUTUP

Dalam bab ini menguraikan Kesimpulan dan Saran.