

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perekonomian nasional secara umum mengalami kemajuan yang cukup pesat, bukan hanya di daerah perkotaan melainkan sampai ke pelosok desa di Indonesia. Keadaan ini dapat dilihat dari kondisi masyarakat Indonesia sekarang telah berada pada kondisi yang cukup baik dan sangat jarang terjadi kekurangan pangan di masyarakat ini. Hal itu termasuk keberadaan masyarakat yang mempunyai kondisi perekonomian yang sangat baik dibuktikan dengan semakin banyaknya masyarakat yang keadaan social ekonomi keluarganya dalam keadaan yang sangat maju.

Pola kehidupan masyarakat Indonesia yang sekarang ini telah menunjukkan suatu keadaan yang menjadikan jumlah kebutuhan hidup menjadi meningkat dengan drastis. Kebutuhan hidup yang mengalami peningkatan dapat dikatakan merata diseluruh berbagai jenis, sehingga membuat suasana pasar dimanapun berada mengalami kenaikan jumlah yang datang untuk berbelanja. Dalam hal kebutuhan tempat tinggal terlihat semakin banyak terdapat bentuk penawaran yang laris terjual. Kemudian kebutuhan lainnya juga terlihat mengalami peningkatan baik dalam jumlah produk yang terjual, maupun pengunjungnya, sehingga banyak terjadi penjualan, kemudian untuk kebutuhan pokok, hampir semua toko penjual barang kebutuhan pokok banyak yang diburu para pembeli yang

berkeinginan untuk berbelanja atau membeli berbagai kebutuhan pokok tersebut.

Hal itu juga terjadi di pasar Danyang yang merupakan lokasi penjualan kelapa untuk kebutuhan masa memasak rumah tangga, sekarang ini mengalami peningkatan yang cukup baik, sehingga dengan pola penawaran yang dilakukan, maka dapat mengundang banyak pembeli yang datang untuk berbelanja. Begitu banyak pembeli yang datang membuat persediaan barang dagangan menjadi semakin cepat menipis, yang akhirnya penjual berusaha melakukan beberapa penambahan order barang kepada para tengkulaknya.

Hal ini sangat menguntungkan jika mampu memenuhi semua kebutuhan konsumen yang datang tersebut, karena dengan permintaan yang begitu besar dapat memberikan kesempatan penjual untuk menentukan harga yang lebih baik atau lebih tinggi. Ketetapan harga yang baik akan mampu memberikan imbalan lebih baik bagi perusahaan penjual. Produk kelapa ini bukan merupakan jenis barang produksi biasa, sebab keberadaannya merupakan bentuk produk buah-buahan, yaitu berupa buah kelapa.

Hal berikutnya yang menjadi pertimbangan pembeli dalam melakukan pembelian produk kelapa adalah tentang kualitas produk yang berkenaan dengan kadar isi produk yaitu tentang biji kelapa yang berada di dalam tempurung kelapa tersebut. Biasanya berkenaan dengan ketebalan

buah kelapa dan juga kandungan sari buah kelapa tersebut yang berupa hasil santannya.

Dalam melakukan penjualan kepada konsumen, perusahaan menetapkan bentuk pelayanan yang benar-benar memberikan keleluasaan untuk memilih, kemudian penjual atau pelayan berusaha memberikan keramahan kepada para konsumen yang akan membeli produk tersebut. Hal ini dimaksudkan agar para konsumen yang datang benar-benar merasa mendapat perlakuan yang baik dan merasa mendapatkan perhatian yang lebih baik dari penjual, sehingga dalam diri konsumen memberi kesan yang lebih baik dan akhirnya diharapkan dapat kembali berbelanja kembali.

Produsen kelapa yang selama ini menyediakan produk tidak selalu memberikan jenis produk yang berkualitas tinggi, kemudian harganya berfluktuasi, akhirnya konsumen menjadi kebingungan dibuatnya. Hal itu mengingat permasalahan kualitas produk sangat sulit di ketahui baik oleh produsen ataupun konsumen, sehingga dalam membeli kelapa banyak kejadian yaitu diperoleh jenis kelapa yang berkualitas rendah. Perihal lainnya yang juga menjadi masalah dalam melakukan pembelian kelapa adalah tentang pelayanan yang dilakukan penjual tidak memberikan bentuk pelayanan yang menyenangkan, sehingga konsumen merasakan kekecewaan yang menjadikan tidak puas dalam berbelanja kelapa tersebut.

Berbagai faktor yang dapat berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam pembelian produk kelapa di Pasar Danyang Kecamatan Sukorejo Ponorogo dapat dipengaruhi oleh beberapa factor diantaranya

adalah factor harga, factor kualitas produk dan factor pelayanan. Beberapa factor tersebut dalam memasarkan produk kelapa sangat menjadi perhatian konsumen dalam melakukan belanja atau pembelian produk kelapa tersebut. Pemberian harga yang terjangkau dan bersaing akan sangat dipertimbangkan konsumen, kemudian kualitas produk kelapa yang dijual juga dapat dipertimbangkan konsumen, serta pelayanan yang mampu memberi kesan menyenangkan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka dalam kesempatan ini penulis mengabil judul dalam penelitian ini, yaitu: **PENGARUH FAKTOR HARGA, KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN KELAPA DI PASAR DANYANG KECAMATAN SUKOREJO PONOROGO.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah tersebut di atas, maka selanjutnya dalam kesempatan ini akan disampaikan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah ada pengaruh harga terhadap keputusan konsumen dalam pembelian kelapa di Pasar Danyang Kecamatan Sukorejo Ponorogo ?
2. Apakah ada pengaruh kualitas produk terhadap keputusan konsumen dalam pembelian kelapa di Pasar Danyang Kecamatan Sukorejo Ponorogo ?
3. Apakah ada pengaruh pelayanan terhadap keputusan konsumen dalam pembelian kelapa di Pasar Danyang Kecamatan Sukorejo Ponorogo ?

4. Faktor mana yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam pembelian kelapa di Pasar Danyang Kecamatan Sukorejo Ponorogo ?

1.3. Batasan Masalah

Kesempatan penelitian ini diharapkan bahwa pembahasan terarah dan tidak terjadi penyimpangan yang tidak sesuai dengan keinginan, maka perlu diberikan batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

Hanya akan melakukan penelitian tentang pengaruh harga, kualitas produk dan pelayanan terhadap keputusan konsumen dalam pembelian kelapa di Pasar Danyang Kecamatan Sukorejo Ponorogo.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dari latar belakang dan tujuan penelitian, maka dalam kesempatan ini akan disampaikan tentang tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Ingin mengetahui keberadaan pengaruh harga terhadap keputusan konsumen dalam pembelian kelapa di Pasar Danyang Kecamatan Sukorejo Ponorogo.
2. Ingin mengetahui keberadaan pengaruh kualitas produk terhadap keputusan konsumen dalam pembelian kelapa di Pasar Danyang Kecamatan Sukorejo Ponorogo.
3. Ingin mengetahui keberadaan pengaruh pelayanan terhadap keputusan konsumen dalam pembelian kelapa di Pasar Danyang Kecamatan Sukorejo Ponorogo.

4. Ingin mengetahui faktor mana yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam pembelian kelapa di Pasar Danyang Kecamatan Sukorejo Ponorogo.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

a) Bagi Mahasiswa

- 1) Dapat membandingkan antara ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di perusahaan.
- 2) Dapat memperoleh pengetahuan yang lebih luas setelah melakukan penelitian di bidang pemasaran produk kelapa khususnya dalam pembahasan keputusan konsumen.
- 3) Sebagai wahana berproses dalam pengembangan diri dan berpikir kritis terhadap permasalahan yang ada dibidangnya.

b) Bagi Perusahaan

Dengan mendasarkan permasalahan dalam penelitian ini, maka:

- 1) Dapat mengetahui tingkat keputusan konsumen berkaitan dengan factor harga produk, kualitas produk dan pelayanan terhadap keputusan konsumen dalam melakukan pembelian produk kelapa di Pasar Danyang Kecamatan Sukorejo Ponorogo.
- 2) Membantu pihak perusahaan untuk mengetahui dalam kenyataan tingkat keputusan konsumen diukur dari factor harga produk, kualitas produk dan pelayanan terhadap keputusan konsumen dalam

melakukan pembelian produk kelapa di Pasar Danyang Kecamatan Sukorejo Ponorogo.

c) Bagi Universitas/ Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dan sekaligus menambah perbendaharaan materi yang mempunyai pembahasan yang sama khususnya dalam kegiatan pemasaran produk tentang keputusan konsumen dalam melakukan pembelian produk kelapa di Pasar Danyang Kecamatan Sukorejo Ponorogo.

d) Bagi Peneliti yang akan datang

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan baru bagi mahasiswa dimasa yang akan datang khususnya yang melakukan penelitian dalam bidang yang sama.
- 2) Dapat dijadikan bahan referensi atau pertimbangan atau acuan peneliti yang lain khususnya dalam pembahasan yang sama.

