

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Seiring dengan perkembangan zaman, fasilitas laptop telah menjadi bagian dari kehidupan manusia, karena sangat membantu meringankan pekerjaan yang dilakukan. Dengan menggunakan fasilitas ini, semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan secara lebih efisien dan efektif baik dari segi waktu, tenaga, dan biaya, Laptop menjadi area bisnis yang cukup menjanjikan, hal ini ditandai dengan munculnya toko-toko elektronik yang ada di kota Kefamenanu salah satunya adalah Aries Elektronik. Agar tetap eksis para pelaku bisnis dituntut untuk bekerja keras dan mempertahankan pangsa pasarnya dan memahami perilaku konsumen.

Perilaku konsumen adalah proses pengambilan keputusan yang mensyaratkan aktivitas individu untuk mengevaluasi, memperoleh, menggunakan atau mengukur barang dan jasa. *Kotler dan Armstrong dalam simamora (2003;02)* mengartikan perilaku konsumen sebagai perilaku pembelian konsumen akhir, baik individu maupun rumah tangga yang membeli produk untuk dikonsumsi.

Keputusan pembelian merupakan kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian terhadap produk yang ditawarkan oleh penjual. Sebelum memutuskan untuk membeli suatu barang, konsumen mulai dengan mengumpulkan informasi produk berdasarkan pengalaman pribadi dan lingkungan eksternal kemudian melakukan evaluasi penilaian dan

akhirnya mengambil suatu keputusan untuk membeli setelah mempertimbangkan dan membandingkannya. Dengan memahami perilaku konsumen dalam proses pengambilan keputusan, maka perusahaan dapat mempengaruhi konsumen tersebut agar menggunakan produk yang ditawarkan.

Harga adalah salah satu strategi bauran pemasaran yang sering digunakan oleh perusahaan dalam membujuk konsumen untuk menggunakan produk mereka. Ketika memilih produk yang diinginkan konsumen akan mengevaluasi harga dengan membandingkan beberapa standar harga. Harga sering digunakan oleh konsumen karena berbagai alasan, baik alasan ekonomi maupun psikologis. Alasan ekonomis menunjukkan bahwa harga yang rendah atau harga yang berkompeten merupakan salah satu variabel penting untuk meningkatkan kinerja pemasaran, sedangkan alasan psikologis menunjukkan dimana harga sering dianggap sebagai indikator kualitas dan oleh karena itu penetapan harga sering dirancang sebagai salah satu instrument penjualan sekaligus sebagai instrument kompetisi. Rumusan harga untuk keputusan dikemukakan secara luas, bahwa ada dua prinsip mekanisme harga yaitu penjualan produk berkualitas tinggi kemungkinan dapat ditandai oleh tingginya kualitas produk berdasarkan harga yang tinggi pula. Jika hubungan antara biaya tinggi dan kualitas tinggi diketahui, maka konsumen dapat menduga dari harga yang tinggi bahwa produk itu kualitas tinggi (*Doyle dan Saunders, 1985:56*). Menurut *Staton, (1994)* harga adalah sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen dengan manfaat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa yang nilainya ditetapkan oleh pembeli atau penjual untuk suatu harga yang sama terhadap semua

pembeli. Menurut *Kotler (2004)*, menyatakan harga adalah sejumlah uang ditagihkan untuk suatu produk atau jasa, jumlah nilai yang ditukarkan konsumen untuk manfaat memiliki atau menggunakan produk atau jasa.

Toko Aries Elektronik Kefamenanu adalah salah satu toko elektronik yang berada di Kota Kefamenanu, bergerak dalam bidang penjualan barang-barang elektronik, salah satunya adalah laptop acer.

Berikut ini adalah data tentang ukuran dan harga Laptop Acer pada Toko Aries Elektronik Kefamenanu sebagai berikut:

**Tabel 1.1**

**Data Ukuran dan Harga Jual/unit Laptop Acer di Toko Aries Elektronik Kefamenanu Periode 2017-2021**

Tahun	Ukuran laptop	Harga jual/unit(Rp)	Persediaan Leptop	Jumlah yang Terjual	Keputusan pembelian (Rp)
2017	Acer AQD 127	3.150.000	23	10	31.500.000
	Acer EL 431	3.435.000	18	15	51.525.000
	Acer V5 CORE 13	4.995.000	22	20	99.900.000
2018	Acer AQD 127	2.995.000	28	31	92.845.000
	Acer EL 431	3.275.000	28	20	65.500.000
	Acer V5 CORE 13	4.860.000	40	35	170.100.000
2019	Acer AQD 127	2.825.000	37	25	70.625.000
	Acer EL 431	3.290.000	45	30	98.700.000
	Acer V5 CORE 13	4.785.000	36	10	47.850.000
2020	Acer AQD 127	2.975.000	46	30	89.250.000
	Acer EL 431	3.450.000	32	25	86.250.000
	Acer V5 CORE 13	4.895.000	43	20	97.900.000
2021	Acer AQD 127	3.000.000	50	35	105.000.000
	Acer EL431	3.500.000	35	15	52.500.000
	Acer V5 Core 13	5.000.000	32	10	50.000.000

Sumber : Toko Elektronik Kefamenanu 2022

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa penjualan Laptop pada Toko Aries Elektronik Kefamenanu pada tahun 2017 sampai dengan 2019 penjualan laptop mengalami fluktuasi naik/turun. Fluktuasi terjadi karena disebabkan oleh banyak faktor-faktor seperti: harga, promosi, kualitas, lokasi, diskon dan disebabkan dengan munculnya merek baru yang harga lebih murah dan kualitasnya bagus.

Selain harga, promosi juga merupakan salah satu unsur buaran pemasaran yang berfungsi dalam menginformasikan suatu produk dan mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Promosi terdiri dari dari iklan penjualan langsung, promosi yang sering digunakan oleh perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bisnis saat ini adalah: iklan diberbagai media utama, televisi, majalah, koran, radio serta promosi dan media utama lainnya. Promosi harus direncanakan, diarahkan, dilaksanakan dan dikendalikan sejalan dengan rencana pemasaran sehingga dapat berperan dalam rangka meningkatkan keputusan pembelian serta memperluas pangsa pasar. Promosi yang dilakukan oleh Toko Elektronik melalui media elektronik dan media cetak yaitu radio dan Koran, Sesuai dengan kondisi promosi penjualan laptop penulis dapat menyajikan frekuensi promosi yang dilakukan oleh toko Aries Elektronik sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Data promosi dan Biaya promosi pada Toko Aries Elektronik Kefamenanu.**

No	Media cetak/Elektronik	Frekuensi	Biaya
1	Koran	60/tahun (5)	Rp 1.500.000
2	Radio	180/tahun (5)	Rp 13.500.000

*Sumber :Toko Aries Elektronik Kefamenanu 2022*

Tujuan utama usaha dagang adalah mendapatkan keuntungan atau laba. Oleh karena itu penjual memegang peran penting bagi usaha dagang agar produk yang dijual dengan harapan bisa memberikan penghasilan yang besar. Semakin tinggi penjualan yang dihasilkan, semakin besar pula kemungkinan laba yang diperoleh dan keputusan pembelian merupakan salah satu hal penting yang harus dievaluasi agar usaha dagang tidak rugi jadi keputusan pembelian yang menguntungkan menjadi tujuan utama usaha dagang dan setiap usaha dagang harus lebih memikirkan strategi yang efektif dan efisien.

Unsur lain yang digunakan konsumen dalam memutuskan untuk membeli produk adalah kualitas produk. Kualitas produk merupakan hal penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Konsumen selalu ingin mendapatkan produk yang berkualitas sesuai dengan harga yang di bayar, meskipun ada sebagian masyarakat berpendapat bahwa, produk yang mahal adalah produk yang berkualitas. Menurut Juran (dalam <http://uharsputra.wordpress.com>, diakses 5 maret 2012), kualitas adalah kesesuaian untuk penggunaan (fitness for use), ini berarti bahwa suatu produk atau jasa hendaklah sesuai dengan apa yang diperlukan atau diharapkan oleh pengguna. **Kotler dan Keller (2006)** menyatakan bahwa konsumen akan lebih menyukai produk-produk yang fiturnya paling bermutu, dan inovatif. Konsumen membuat keputusan tentang produk mana yang cocok untuk mencapai tujuan atau keinginan, sehingga keputusan konsumen merupakan tujuan yang diarahkan, sebagai proses pemecahan masalah.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga Promosi Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Laptop Acer Pada Toko Aries Elektronik Kefamenanu”**.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang diangkat penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah harga ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian (Y) Laptop Acer pada Toko Aries Elektronik Kefamenanu?
2. Apakah promosi ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian (Y) Laptop Acer pada Toko Elektronik Kefamenanu?
3. Apakah kualitas produk ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian (Y) Laptop Acer pada Toko Elektronik Kefamenanu?
4. Apakah harga ( $X_1$ ), promosi ( $X_2$ ), kualitas produk ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian (Y) Laptop Acer pada Toko Elektronik Kefamennu?

### **1.3. Tujuan penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh harga ( $X_1$ ) terhadap Keputusan Pembelian (Y) laptop acer pada Toko Aries Elektronik Kefamenanu.
2. Untuk mengetahui pengaruh promosi ( $X_2$ ) terhadap keputusan pembelian(Y) laptop Acer pada Toko Aries Elektronik kefamenanu.

3. Untuk mengetahui kualitas produk (X3) terhadap keputusan pembelian (Y) laptop Acer pada Toko Aries Elektronik Kefamenanu.
4. Untuk mengetahui pengaruh harga (X1), promosi (X2) dan kualitas produk (X3) terhadap keputusan pembelian (Y) laptop Acer pada Toko Aries Elektronik Kefamenanu.

#### **1.4. Manfaat penelitian**

a. Kegunaan Teoritis

Sebagai kontribusi penulis dalam mengembangkan ilmu khususnya dalam bidang manajemen pemasaran (perilaku konsumen) mengangkat: harga, promosi dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian.

b. Keputusan Praktis

- ✓ Sebagai masukan bagi pihak perusahaan dalam mencari informasi tentang keputusan pembelian konsumen.
- ✓ Sebagai pedoman bagi penelitian lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.