

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk selalu berinovasi dan meningkatkan kualitas produk serta pelayanan agar dapat memenangkan hati pelanggan. Hal ini juga berlaku bagi industri kecantikan, di mana PT. Raja Whitening sebagai salah satu pemain di dalamnya, perlu memahami faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian pelanggan. Keputusan Pembelian merupakan proses kompleks yang melibatkan berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Beberapa faktor internal yang mempengaruhi Keputusan Pembelian antara lain motivasi, persepsi, sikap, dan gaya hidup. Sementara itu, faktor eksternal meliputi budaya, kelas sosial, kelompok referensi, serta faktor pemasaran seperti harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan.

Menurut Anindya (2020) dalam Astuti (2021). Keputusan Pembelian merupakan suatu proses penyelesaian masalah yang terdiri dari menganalisa atau pengenalan kebutuhan dan keinginan, pencarian informasi, penilaian sumber-sumber, seleksi terhadap alternative pembelian dan perilaku setelah pembelian. keputusan membeli oleh seorang konsumen terhadap suatu produk diawali dengan kesadaran pembeli akan adanya kebutuhan. Terdapat beberapa hal yang mempengaruhi Keputusan Pembelian seorang konsumen diantaranya harga produk yang ditawarkan. Keputusan Pembelian pelanggan merupakan proses yang melibatkan berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Faktor internal mencakup motivasi, persepsi, sikap, dan gaya hidup individu, yang semuanya dapat mempengaruhi bagaimana pelanggan menilai produk dan layanan yang ditawarkan. Misalnya, seorang pelanggan yang memiliki gaya hidup aktif mungkin lebih memilih parfum dengan ketahanan aroma yang lama, sementara pelanggan lain mungkin lebih memperhatikan harga dan kemudahan akses produk.

PT Raja Whitening adalah penyedia layanan maklon parfum berkualitas dengan berbagai pilihan varian dan harga terbaik. Kami membantu brand owner

dalam menciptakan produk parfum eksklusif dengan ketahanan aroma yang tahan lama. Menghadapi tantangan dalam mempertahankan dan meningkatkan Keputusan Pembelian. Persaingan yang ketat di industri ini menuntut perusahaan untuk tidak hanya menawarkan produk yang berkualitas, tetapi juga memberikan pelayanan yang memuaskan. Berikut ini Keunggulan PT Raja Whitening:

1. Kualitas Terjamin – Tersedia berbagai jenis parfum mulai dari EDT (4-6 jam), EDP (6-12 jam), hingga Extrait (24 jam).
2. Harga Kompetitif – Harga mulai dari Rp 14.000/pcs dengan bonus desain stiker, logo, dan botol standar.
3. Proses Cepat & Mudah – Maklon hanya memerlukan waktu 7-10 hari kerja.
4. Gratis Desain & Packaging – Setiap paket sudah termasuk stiker dan botol standar tanpa biaya tambahan.
5. Pengiriman ke Seluruh Indonesia – Produk siap dikirim ke berbagai wilayah di Indonesia.

PT Raja Whitening menawarkan berbagai varian parfum dengan harga kompetitif dan kualitas terbaik. Berikut adalah rincian harga berdasarkan jenis parfum dan jumlah pembelian:

PT. RAJA WHITENING		PT RAJA WHITENING	
		<i>Pricelist 35ml</i>	
PREMIUM EDP (KETAHANAN 6-12 JAM)			
50PCS	= RP. 30.000/PCS	(1 JT 500)	
100PCS	= RP. 28.000/PCS	(2 JT 800)	
250PCS	= RP. 25.000/PCS	(6 JT 250)	
>> GRATIS DESIGN STIKER, LOGO DAN BOTOL STANDAR			
STANDAR EDT (KETAHANAN 4-6 JAM)			
20PCS	= RP. 20.000/PCS	(RP 400.000)	
50PCS	= RP. 18.000/PCS	(RP 900.000)	
100PCS	= RP. 17.000/PCS	(1 JT 700)	
250PCS	= RP. 14.000/PCS	(3 JT 500)	
>> GRATIS DESIGN STIKER LOGO BOTOL STANDAR + STIKER			
STANDAR EXTRAIT (KETAHANAN 24 JAM)			
50PCS	= RP. 55.000/PCS	(2 JT 750)	
100PCS	= RP. 50.000/PCS	(5 JT)	
250PCS	= RP. 45.000/PCS	(11 JT 250)	
500PCS	= RP. 40.000/PCS	(RP 20.000)	
>> GRATIS DESIGN STIKER LOGO BOTOL STANDAR + STIKER			

Gambar 1.1. Price List Varian Parfum PT Raja Whitening
Sumber: Instagram PT Raja Whitening

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat disimpulkan bahwa kualitas produk menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi Keputusan Pembelian. Pelanggan cenderung mencari produk yang tidak hanya efektif dan aman, tetapi juga sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka. Dalam hal ini, Permata Sentul Golf menawarkan berbagai jenis parfum, mulai dari Eau de Toilette (EDT) hingga Extrait, yang dapat memenuhi berbagai selera dan kebutuhan pelanggan. Selain kualitas produk, kualitas pelayanan juga sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif dapat meningkatkan Keputusan Pembelian dan membangun loyalitas terhadap merek. Dalam industri kecantikan yang sangat kompetitif, pengalaman pelanggan yang positif dapat menjadi pembeda yang signifikan antara PT Raja Whitening dan pesaingnya.

Harga juga merupakan faktor penting yang tidak dapat diabaikan. Dalam konteks ini, harga yang kompetitif dan sesuai dengan kualitas produk dapat menjadi daya tarik utama bagi pelanggan. PT Raja Whitening menawarkan harga mulai dari Rp 14.000 per pcs, yang dianggap terjangkau untuk produk berkualitas tinggi. Namun, perusahaan harus memastikan bahwa harga yang ditawarkan tetap mencerminkan nilai yang diberikan kepada pelanggan. Dengan mempertimbangkan semua faktor di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan PT. Raja Whitening"** Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian pelanggan, serta memberikan rekomendasi strategis bagi PT Raja Whitening untuk meningkatkan daya saing dan Keputusan Pembelian. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi perusahaan dalam merumuskan strategi pemasaran yang lebih efektif dan efisien, serta dalam meningkatkan kualitas produk dan pelayanan yang ditawarkan.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Harga yang ditetapkan oleh bisnis PT Raja Whitening belum sesuai dengan kebutuhan dan keputusan pelanggan.
2. Kualitas produk yang ditawarkan oleh bisnis PT Raja Whitening belum tentu memenuhi kebutuhan dan keputusan pelanggan.
3. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh bisnis PT Raja Whitening belum tentu memenuhi standar yang diharapkan oleh pelanggan.
4. PT Raja Whitening masih memerlukan rekomendasi dalam meningkatkan kualitas produk dan pelayanan mereka serta menetapkan harga yang sesuai dengan kebutuhan dan keputusan pelanggan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan sekian banyak identifikasi masalah maka penulis hanya membatasi permasalahannya agar data dan informasi yang diperlukan mudah untuk diolah dan dianalisis berikut ini pembatasan masalah penelitian ini:

1. Penelitian ini hanya membahas tentang PT. Raja Whitening Fokus penelitian adalah pada pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pelanggan PT. Raja Whitening
2. Responden yang menjadi sampel penelitian adalah pelanggan Permata Sentul Golf yang pernah menggunakan jasa PT Raja Whitening dalam satu tahun terakhir sebelum penelitian dilakukan. Dan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarluaskan secara online.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah secara simultan harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pelanggan PT. Raja Whitening?
2. Apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pelanggan PT. Raja Whitening?

3. Apakah secara parsial kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pelanggan PT. Raja Whitening?
4. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pelanggan PT. Raja Whitening?

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

Dalam penelitian ini terdiri lebih satu variable dengan total 4 variabel, maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui kesenjangan (gap) yang terjadi antara fakta atau kondisi permasalahan yang ada di perusahaan Permata Sentul Golf dan menganalisis keterikatan di antara variable indenpenden/bebas yang di nyatakan dalam variabel harga (X_1), kualitas produk (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3), terhadap variabel dependen/terikat yang dinyatakan dalam variabel Keputusan Pelanggan PT Raja Whitening (Y), serta menyimpulkan dan memberikan saran yang dapat menghilangkan penyebab timbulnya masalah.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan penulisan makalah ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis secara simultan harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pelanggan PT. Raja Whitening.
2. Untuk menganalisis secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pelanggan PT. Raja Whitening .
3. Untuk menganalisis secara parsial kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pelanggan PT. Raja Whitening .
4. Untuk menganalisis secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pelanggan PT. Raja Whitening.

1.6 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat dengan sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan
 - a. Memberikan informasi kepada PT Raja Whitening mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pelanggan sehingga PT Raja Whitening dapat meningkatkan kualitas produk dan pelayanan mereka serta menetapkan harga yang sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan konsumen.
 - b. Menambah pengetahuan dan pemahaman dalam bidang manajemen pemasaran.
2. Bagi Penulis
Manfaat penelitian ini bagi penulis adalah untuk memperluas wawasan penulis khususnya mengenai manajemen pemasaran PT Raja Whitening dan agar bisa dapat di implementasikan dalam bisnis atau usaha yang lainnya.
3. Bagi Peneliti selanjutnya
Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi atau masukan bagi penelitian dimasa yang akan datang dan menambah ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan bidang manajemen pemasaran.

1.7 Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut penelitian ini, maka materi dalam skripsi ini dikelompokkan menjadi subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap berbagai fenomena dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan hasil akhir penelitian ini dan saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang buku, jurnal, rujukan yang digunakan dalam menyusun penelitian ini.