

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era modern saat ini di Indonesia industri kosmetik semakin berkembang pesat terutama di kota-kota besar seperti Surabaya dan Sidoarjo, sehingga persaingan antar perusahaan kosmetik semakin kompetitif. Semakin tingginya minat masyarakat terutama kaum wanita pada berbagai macam produk kosmetik, membuat perusahaan kosmetik bersaing lebih gencar dan besar-besaran dalam melakukan inovasi agar dapat menarik konsumen. Hal ini terlihat dari peningkatan penjualan kosmetik pada 2012 14% menjadi Rp 9,76 triliun dari sebelumnya Rp 8,5 triliun. Persatuan Perusahaan Kosmetika Indonesia (Perkosmi) memperkirakan tahun ini penjualan kosmetik dapat tumbuh hingga Rp 11,22 triliun, naik 15% dibanding proyeksi 2012 sebesar Rp 9,76 triliun. Pada tahun 2018 pertumbuhan Wardah dalam menguasai pasar kosmetik di Indonesia mencapai 30% didukung oleh inovasi dan trobosan

Dibalik inovasi yang Wardah hadirkan demi tetap menarik minat konsumen pada produk kosmetik yang halal, Wardah memiliki laboratorium Research and Innovation Center. Disana terdapat laboratorium utama sebagai lokasi pembuatan formula dan uji coba produk yakni laboratorium *powder* laboratorium yang digunakan untuk produk *powder* seperti *compact powder*, *loose powder* dan *eye shadow* ([WWW.ANTARANNEWS.COM](http://WWW.ANTARANNEWS.COM)). Uji coba dilakukan untuk menjaga kualitas produk dari kosmetik Wardah. Pengertian produk menurut Sunyoto (2012:69) "Produk adalah sesuatu yang ditawarkan dan dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen". Produk yang ditawarkan oleh penjual mempunyai nilai jual lebih yang tidak dimiliki oleh

produk pesaing. Pengertian kualitas produk menurut Kotler dan Armstrong (2014:166) kualitas produk merupakan senjata strategi potensial untuk mengalahkan pesaing. Kemampuan dari kualitas produk untuk menunjukkan berbagai fungsi termasuk di dalamnya ketahanan, handal, ketepatan, dan kemudahan dalam penggunaan. Oleh karena itu perusahaan berusaha memfokuskan pada kualitas produk dan membandingkannya dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan pesaing. Perbaikan kualitas produk akan mengurangi biaya dan meningkatkan keunggulan bersaing, bahkan lebih jauh lagi, kualitas produk yang tinggi menciptakan keunggulan bersaing yang bertahan lama. Oleh karena itu kualitas produk merupakan faktor penting yang mendorong pertumbuhan ekonomi perusahaan - perusahaan di manapun di dunia ini dalam konteks pasar global.

Selain kualitas produk faktor harga juga menentukan keputusan dalam pembelian. Pengertian harga menurut Kotler dan Armstrong (2014:345) harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa. Harga yang terjangkau akan dapat menarik konsumen untuk membeli. Kosmetik merupakan salah satu kebutuhan manusia khususnya kaum wanita, namun dalam memilih kosmetik selain melihat kualitas dari kosmetik tersebut, banyak beberapa konsumen yang melihat dari segi harga, Harga yang terjangkau dan cocok digunakan dikulit konsumen akan dapat menarik kembali keputusan pembelian konsumen.

Dalam menunjukkan kualitas pelayanannya, Wardah Cosmetics turut ikut memeriahkan hari pelanggan nasional (Harpelnas), Wardah Cosmetics selaku brand kosmetik halal terbesar di Indonesia menggelar serangkaian acara di Car Free Day (CFD) GOR Satria Purwokerto Minggu (2/9) pagi. Rangkaian acara diantaranya adalah pawai menuju di

kompleks CFD GOR Satria Purwokerto. Selain itu juga membagikan sampling produk, dan melakukan games seperti menyusun pyramid dan boling bagi pelanggan. Ditempat yang sama Wardah juga mengadakan cek kesehatan kulit dan konsultasi gratis bagi konsumen yang datang. Kegiatan ini dilakukan untuk memeriahkan Harpelnas supaya semakin dekat dengan pelanggan (SATELITPOST.COM, 4 September 2018). Selain melakukan serangkaian kegiatan tersebut diatas, menariknya lagi Wardah juga memberikan diskon hingga 20 persen untuk semua produk Wardah di acara Harpelnas tersebut. Bukan hanya di acara Harpelnas, di Surabaya di beberapa outlet Wardah juga pada saat-saat tertentu Wardah juga memberikan diskon untuk produk-produk tertentu.

Dalam pemasaran diperlukan pelayanan yang baik agar dapat menarik konsumen untuk membeli produk yang dijual. Selain untuk mendapatkan loyalitas konsumen kualitas pelayanan dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan konsumen. Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh pengguna jasa layanan tersebut, pengguna jasa akan menilai dengan membandingkan pelayanan yang akan mereka terima dengan yang mereka harapkan. Untuk itu kualitas pelayanan dapat ditentukan melalui suatu usaha agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan - harapan pengguna jasa. Menurut (Kotler, 2014:95) kualitas pelayanan adalah totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi.

Menurut Engel, Blackwell dan Minardi (2011:54) menyatakan bahwa keputusan pembelian sebagai tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi dan menghabiskan produk dan jasa termasuk proses

keputusan yang mendahului dan mengikuti keputusan pembelian. Konsumen yang tertarik terhadap produk yang ditawarkan dapat membeli produk tersebut lebih dari satu kali, apabila didukung dengan kualitas yang baik serta harga yang terjangkau. Wardah sendiri telah berusaha untuk menarik konsumen agar membeli produk yang di tawarkan dengan strategi yang telah ditentukan. Seperti misalnya memberi contoh cara pemakaian produk saat melayani konsumen, pemberian diskon di waktu-waktu tertentu. Wardah juga menunjukkan katalog untuk mempermudah konsumen memilih produk sebelum memutuskan untuk membeli.

Di Indonesia ada beberapa banyak produsen kosmetik besar salah satunya adalah Wardah Cosmetics. Berawal dari bisnis rumahan biasa, dengan target konsumen muslimah, Wardah membawa label halal pada *brand*-nya. Ketika itu produknya hanya ditawarkan dari pintu ke pintu (*door to door*) dan dari salon ke salon. Melalui perjalanan panjang dan sulit, hingga saat ini PTI (PT. Paragon Technology Innovation) produsen Wardah Cosmetics memiliki dua pabrik beralokasi di Cibodas dan Tangerang dengan daerah operasional mencapai 30 daerah dengan 4.500 karyawan diseluruh Indonesia (Kompas.com, 19 Mei 2014).

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis terdorong untuk membahas dan mempelajari lebih dalam bagaimanakah pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian dan penulis merasa sangat tertarik untuk mengangkat masalah tersebut sebagai judul skripsi yang akan penulis susun secara lengkap dan judul skripsi tersebut adalah

**"PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN**

# **PEMBELIAN PRODUK KOSMETIK WARDAH DI WATSON TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA”.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian ?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian ?
4. Apakah kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan diatas, maka yang menjadi tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pembelian
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian
4. Untuk mengetahui kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang perilaku konsumen mengenai keputusan pembelian.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi pihak produsen**

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan produsen dalam mengembangkan usahanya dan membantu mengembangkan strategi menghadapi persaingan.

#### **b. Bagi akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam melakukan penelitian sejenis.

#### **c. Bagi penulis**

Sebagai sarana menambah cakrawala pemikiran dan menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh dibangku perguruan tinggi.