

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada saat sekarang ini dunia bisnis diwarnai dengan persaingan yang sangat ketat. Perkembangan teknologi yang sangat pesat menjadi tantangan bagi para pelaku bisnis untuk mampu menyesuaikan diri dengan konsumen, karena didalam kegiatan pemasaran konsumenlah yang mampu memegang peran, yang artinya bahwa keputusan pembelian ada pada tangan konsumen.

Kemajuan teknologi dan inovasi yang begitu cepat mengakibatkan banyak dari perusahaan Indonesia menciptakan produk yang berkualitas untuk menarik minat pembeli. Sebelum menarik minat pembeli, maka perusahaan harus mengetahui dan mencermati perilaku konsumen dan faktor-faktor apa yang mempengaruhi keputusan pembelian. Salah satu cara untuk mencapai tujuan tersebut maka perusahaan harus mengetahui apa kebutuhan dan keinginan konsumen dan memberikan kepuasan terhadap produk yang dibelinya. Perusahaan harus bisa memasarkan produknya kepada para konsumen agar dapat bertahan dan bersaing dengan perusahaan lain.

Didalam dunia pemasaran seperti halnya kompetisi, setiap perusahaan berlomba dan bersaing untuk memasarkan produknya. Sama halnya dengan perusahaan yang memproduksi produk yang sama dituntut untuk menciptakan produk yang berkualitas tinggi dan harga yang sesuai dengan minat konsumen. Akibatnya banyak beredar berbagai macam produk, bentuk ukuran, warna dan model yang sama, seperti halnya lemari es.

Lemari es merupakan salah satu jenis barang yang sangat dibutuhkan bagi rumah tangga di perkotaan. Hal ini dikarenakan lemari es mempunyai fungsi yaitu, menyimpan makanan, minuman, kebutuhan dapur dan mendinginkannya.

Toko Cipta Makmur Tentena merupakan Toko yang menjual berbagai macam alat elektronik. Dimana konsumen bisa memilih dan menentukan produk serta kualitas apa yang diinginkan dan dibutuhkannya. Seperti halnya lemari es yang dijual dengan harga yang dapat dijangkau dan kualitas yang sangat baik.

Keputusan pembelian adalah tindakan dari konsumen mau membeli atau tidak terhadap suatu produk (Kotler 2002). Keputusan konsumen dalam memilih lemari es perlu mempertimbangkan banyak pertimbangan salah satunya atribut produk. Tjiptono (2008 : 14) menyebutkan unsur-unsur atribut produk meliputi kemasan, merk, pemberian label, layanan pelengkap dan garansi.

Garansi atau jaminan istimewa dirancang untuk meringankan kerugian pelanggan, dalam hal pelanggan tidak puas dengan suatu produk atau jasa yang telah dibayarnya (Fandy Tjiptono, 2010 : 163). Garansi merupakan surat keterangan dari suatu produk bahwa pihak produsen (pelaku usaha) menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan pekerja dan kegagalan bahan dalam jangka waktu tertentu. Surat tersebut sering disebut dengan kartu garansi. Kartu garansi merupakan kartu yang menyatakan adanya jaminan ketersediaan suku cadang serta fasilitas dan pelayanan purna jual produk telematika dan elektronika. Definisi kartu garansi diatur dalam Pasal 1 Angka (8) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 Tentang

Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (manual) Dan Kartu Garansi Purnama Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika Dan Elektronika.

Garansi ini sangat berharga sebab dengan adanya garansi, selain jaminan kualitas produk tersebut juga mempengaruhi harga jual dan minat pembeli suatu produk. Dengan adanya garansi, nilai jual suatu produk akan bertambah dan keberadaan garansi tersebut dapat meningkatkan minat konsumen untuk membelinya. Apabila konsumen sudah merasa nyaman dan menyukai produk tersebut, maka akan mempengaruhi jumlah pembeli. Disisi lain produsen akan diuntungkan dengan adanya promosi dari mulut kemulut yang mempopuleritaskan produk tersebut.

Kata popularitas atau *popularity* di ambil dari bahasa latin *popuraris* yang berarti umum atau banyak disukai. Beberapa sumber menyebutkan bahwa popularitas berarti disukai oleh orang banyak, diperhatikan dan dihargai. Popularitas sangat merakyat, artinya istilah popularitas telah dikenal banyak orang. Pengertian popularitas tidak ada yang pasti tetapi makna yang sangat melekat pada kata-kata popularitas adalah disukai atau digemari oleh banyak orang.

Popularitas ialah tingkat keterkenalan suatu objek “barang, jasa, seorang figur dan lembaga”. Dengan adanya modal popularitas maka akan lebih mudah bagi suatu produk tersebut untuk mencuri perhatian masyarakat, melalui pemberitaan media dimana diharapkan nantinya akan mempunyai nilai tambah bagi suatu produk.

Banyak keputusan pembelian yang didasarkan pada popularitas, dan popularitas memiliki dampak besar pada perilaku konsumen. Popularitas lebih dari faktor lainnya sebagai penentu rasa senang, rasa bangga akan suatu produk yang dibelinya. Hal ini berarti bahwa kualitas produk menjadi salah satu faktor dalam menentukan keputusan pembelian.

Berdasarkan uraian latar belakang serta penelitian empiris dan fenomena dalam mengkaji penelitian ini, maka penulis merasa tertarik untuk meneliti tentang **“Pengaruh Garansi dan Popularitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Lemari Es Pada Toko Cipta Makmur Tentena**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini :

- 1.2.1. Apakah garansi dan popularitas produk berpengaruh simultan terhadap keputusan pembelian pada Toko Cipta Makmur Tentena?
- 1.2.2. Apakah garansi berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Toko Cipta Makmur Tentena?
- 1.2.3. Apakah popularitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Toko Cipta Makmur Tentena?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yaitu :

- 1.3.1. Untuk mengetahui pengaruh garansi dan popularitas produk berpengaruh simultan terhadap keputusan pembelian pada Toko Cipta Makmur Tentena

1.3.2. Untuk mengetahui pengaruh garansi terhadap keputusan pembelian pada Toko Cipta Makmur Tentena

1.3.3. Untuk mengetahui pengaruh popularitas produk terhadap keputusan pembelian pada Toko Cipta Makmur Tentena

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yaitu sebagai berikut :

1.4.1. Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi penjualan pada Toko Cipta Makmur berkaitan dengan garansi dan popularitas Produk

1.4.2. Bagi pembaca penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan wawasan yang di butuhkan dalam dunia bisnis.

1.4.3. Sebagai bahan acuan dan pertimbangan untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang mengangkat masalah yang sama

1.4.4. Bagi penulis salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi strata satu (S1) pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sintuwu Maroso