

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dari tahun ke tahun perkembangan dan persaingan di sektor industri perawatan rambut semakin meningkat, hal ini menuntut perusahaan semakin kreatif dalam menjalankan kegiatan usahanya. Berbagai upaya dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan penjualan produk perusahaan serta memenuhi kebutuhan pelanggannya. Saat ini, sangat banyak dijumpai produk-produk perawatan rambut yang sudah banyak beredar di pasaran. Banyaknya produk-produk Sampo yang termasuk ke dalam klasifikasi barang belanjaan (*convenience goods*) yang ditawarkan tiap-tiap industri perawatan rambut membuat konsumen lebih selektif terhadap keputusan memilih kebutuhan akan kesehatan rambut. Semakin tinggi konsumen terlibat dalam upaya pencarian informasi produk, semakin besar dorongan konsumen untuk melakukan pembelian.

Salah satu produk perawatan rambut yang paling mudah ditemui adalah Sampo. Sampo merupakan salah satu produk perawatan rambut yang digunakan untuk merawat kesehatan dan keindahan rambut. Dilihat dari komposisinya, Sampo sekarang banyak menyertakan bahan-bahan alami seperti madu, lidah buaya, dan susu seperti abad terdahulu. Dengan semakin banyaknya peminat terhadap perawatan rambut menjadikan para produsen dari penyedia Sampo tersebut saling bersaing untuk merebut hati para konsumennya, khususnya wanita. Banyaknya jumlah perusahaan yang

bergerak di bidang perawatan rambut menyebabkan terjadinya persaingan yang tinggi, untuk dapat menjaga posisinya dan bertahan, perusahaan harus memahami karakteristik konsumen dan memahami bagaimana konsumen dalam memutuskan pembelian. Sehingga dengan memahami konsumen dalam proses pengambilan keputusan, maka konsumen tersebut nantinya akan menggunakan produk mereka.

Dengan terus meningkatnya jumlah merek Sampo membuat persaingan semakin ketat. Untuk menghadapi situasi ini, setiap perusahaan Sampo harus mampu mengatur strategi agar pelanggan merasa puas dan merek Sampo yang didirikan tetap bertahan dan dapat bersaing. Namun Head&Shoulder bukan sebagai *market leader* di Indonesia. Hal ini dibuktikan oleh data *top brand index*, berikut adalah datanya.

Tabel 1.1 TOP BRAND Sampo

Peringkat	Top Brand Index (TBI)			
	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)
1	Pantene 25.1%	Pantene 21.4%	Pantene 22.0%	Pantene 22.6%
2	Clear 22.5%	Clear 22.1%	Clear 18.2%	Clear 17.4%
3	Sunslit 16.5%	Sunslit 18.2%	Sunslit 21.9%	Sunslit 22.4%
4	Lifebuoy 10.9%	Lifebuoy 9.7%	Lifebuoy 13.1%	Lifebuoy 13.1%
5	Dove 6.1%	Dove 8.4%	Dove 8.2%	Dove 7.6%
6	Rejoice 4.8%	Rejoice 5.6%	Rejoice 4.8%	Rejoice 4.8%

Peringkat	Top Brand Index (TBI)			
	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)
7	Zinc 4.6%	Zinc 4.3%	Zinc 4.2%	Zinc 4.6%
8	Head&S houlder 2.5%	Head&Sh oulder 3.1%	Head & Shoulder 3.6%	Head & Shoulder 3.0%

Sumber : Frontier Consulting Group, 2017

Berdasarkan tabel diatas terlihat pada pada posisi kedelapan *Top Brand Index* 2014-2017 diduduki oleh merek Head&Shoulder yang mengalami *fluktuasi* setiap tahun, pada tahun 2014 Head&Shoulder mendapatkan presentase sebesar 2.5% dan pada tahun 2015 mengalami peningkatan dalam presentasinya sebesar 3.1%, pada tahun 2016 Head&Shoulder mengalami peningkatan menjadi 3.6% kemudian pada tahun 2017 Head&Shoulder mengalami penurunan menjadi 3.0%. Dari penjelasan di atas dapat di ketahui bahwa Pantene menguasai pangsa pasar selama empat tahun terakhir sedangkan Head&Shoulder selalu menduduki peringkat kedelapan dan belum mampu mejadi *market leader*. Oleh karena sebab itu PT. P&G, Tbk selaku produsen dari Sampo Head&Shoulder harus menyadari hal ini, sebab persaingan produk Sampo semakin ketat terjadi bila keinginan konsumen untuk membeli suatu merek menurun maka konsumen akan cenderung beralih pada merek lain. Namun sebaliknya, jika konsumen memiliki dorongan yang kuat untuk membeli maka konsumen akan melakukan pembelian pada produk tersebut.

Bukannya hanya dilihat dari citra merek saja dalam melakukan keputusan pembelian. Bagi perusahaan yang bergerak dalam industri *toiletries*. Hal yang harus dipertahankan oleh perusahaan untuk tetap bertahan di dalam persaingan

bisnis adalah untuk tetap menjaga kualitas produk yang ada. Menjaga kualitas produk sangatlah penting bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan daya saing produk yang dapat member kepuasan tersendiri bagi konsumennya.

Berdasarkan pengalaman konsumen yang menggunakan Sampo Head&Shoulders, dari kualitas produk Sampo Head&Shoulders bahan yang digunakan dalam Sampo Head&Shoulders bahan pengawet seperti Natrium benzoate dan benzyl alcohol dan Metilkloroisotiazolinon dan Metilisotiazolinon, karena apabila Sampo mengandung bahan pengawet mengakibatkan pengguna merasakan panas diarea kulit kepala berbahaya bagi penggunaanya dijangka panjang. Sehingga pembelian Sampo Head&Shoulders itu sendiri kurang, dan banyak konsumen beralih ke merek Sampo lainnya yang tidak menggunakan bahan pengawet dan tidak panas jika digunakan.

Selain citra merek, dan kualitas produk perusahaan juga harus melihat dari sisi harga, harga yang ditawarkan kepada konsumen harus sesuai dengan pandangan konsumen akan manfaat yang diperoleh dari produk tersebut. Menetapkan harga yang tepat akan mendapat perhatian yang besar dari konsumen jika harga yang ditetapkan oleh perusahaan tepat dan sesuai dengan daya beli konsumen maka pemilihan suatu produk tertentu akan diatuhkan para produk tersebut (Griffin dan Ebert, 2007). Berikut adalah beberapa perbandingan harga Sampo Head&Shoulder.

**Tabel 1.2 Hasil Survei Perbandingan Harga Sampo Head&Shoulder
Di Alfamart Meruya Selatan Jakarta Barat**

Nama Produk	Kemasan dan Harga
	170 ml
Pantene	Rp. 22.500
Clear	Rp.23.900
Sunsluk	Rp. 22.200
Lifebuoy	Rp. 17.600
Dove	Rp. 24.300
Rejoice	Rp. 21.500
Zinc	Rp. 19.000
Head& Shoulder	Rp. 23.500

Sumber: Data diolah peneliti 2018

Berdasarkan tabel 1.2 terlihat bahwa harga Sampo Head&Shoulder relative lebih mahal dibanding pesaing utamanya dan Sampo merek lainnya. Sehingga konsumen masih cenderung ragu untuk membeli Sampo yang cenderung relatif mahal. Berdasarkan hal tersebut maka dilakukan *prasurvey* terhadap 30 responden Sampo Head&Shoulder pada konsumen yang berada di Meruya Selatan. Adapun hasil *prasurvey* tersebut adalah:

Tabel 1.3. Hasil Prasurvey

No	Pernyataan	S (%)	TS (%)
Harga			
1	Harga yang terjangkau	5 (16,7%)	25 (83,3%)
2	Sering diberi diskon	7 (23,3%)	23 (76,7%)
3	Harga yang diberikan sesuai manfaat	11 (36,7%)	19 (63,3%)

No	Pernyataan	S (%)	TS (%)
Kualitas Produk			
1	Kualitas produk yang baik	13 (43,3%)	17 (56,7%)
2	Kualitas yang diberikan sesuai manfaat	11 (36,7%)	19 (63,3%)
3	Kualitas produk lebih bagus dari sampo lainnya	7 (23,3%)	23 (76,7%)
Citra Merek			
1	Merek yang membanggakan	11 (36,7%)	19 (63,3%)
2	Merek yang dapat dipercaya	7 (23,3%)	23 (76,6%)
3	Merek yang memiliki nreputasi baik	13 (43,3%)	17 (56,7%)

Sumber: Data diolah peneliti 2018

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Citra Merek Produk Sampo.**

1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Adanya persaingan ketat antara Sampo Pantene, Clear, Sunsluk, Lifebouy, Dove, Rejoice, Zinc, Head&Shoulder sehingga menyebabkan menurunnya *Top Brand Index* pada tahun 2014-2017 pada Sampo Head&Shoulder.

2. Kualitas Produk Sampo Head&Shoulder kurang baik sehingga menyebabkan konsumen beralih ke produk Sampo lainnya.
3. Tingkat kepuasan konsumen dari tahun ke tahun mengalami penurunan berdasarkan data *Top Brand Index* kategori Sampo 2014-2017 sehingga belum mampu menguasai pangsa pasar dan berdampak pada tingkat penjualan.
4. Sampo Head&Shoulder dengan harga yang mahal belum mampu menguasai pangsa pasar sehingga berdampak pada tingkat penjualan.

1.2.2. Pembatasan Masalah

1. Penelitian ini hanya mengukur pengaruh harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian melalui citra merek.
2. Penelitian ini hanya membatasi masalah pada produk Sampo Head&Shoulder untuk dilakukan penelitian.
3. Penelitian ini dilakukan di Wilayah Meruya Selatan, Jakarta Barat

1.3. Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap citra merek produk Sampo Head&Shoulder di Wilayah Meruya Selatan, Jakarta Barat?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap citra merek produk Sampo Head&Shoulder di Wilayah Meruya Selatan, Jakarta Barat?

3. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap keputusan pembelian produk Sampo Head&Shoulder di Wilayah Meruya Selatan, Jakarta Barat?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian produk Sampo Head&Shoulder di Wilayah Meruya Selatan, Jakarta Barat?
5. Apakah terdapat pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian produk Sampo Head&Shoulder di Wilayah Meruya Selatan, Jakarta Barat?
6. Apakah terdapat pengaruh harga dengan keputusan pembelian melalui citra merek produk Sampo Head&Shoulder di Wilayah Meruya Selatan, Jakarta Barat?
7. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk dengan keputusan pembelian melalui citra merek produk Sampo Head&Shoulder di Wilayah Meruya Selatan, Jakarta Barat?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap citra merek produk Sampo Head&Shoulder di Wilayah Meruya Selatan, Jakarta Barat.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap citra merek Sampo Head&Shoulder di Wilayah Meruya Selatan, Jakarta Barat.

3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pembelian produk Sampo Head&Shoulder di Wilayah Meruya Selatan, Jakarta Barat.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian produk Sampo Head&Shoulder di Wilayah Meruya Selatan, Jakarta Barat.
5. Untuk mengetahui pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian produk Sampo Head&Shoulder di Wilayah Meruya Selatan, Jakarta Barat.
6. Untuk mengetahui pengaruh harga dengan keputusan pembelian melalui citra merek produk Sampo Head&Shoulder di Wilayah Meruya Selatan, Jakarta Barat.
7. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dengan keputusan pembelian melalui citra merek produk Sampo Head&Shoulder di Wilayah Meruya Selatan, Jakarta Barat.

1.5. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dan berguna untuk berbagai pihak:

1.5.1. Bagi perusahaan

Masukan bagi PT. P&G, Tbk sebagai sumber referensi tambahan dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan perusahaan terutama mengenai

penerapan kepercayaan merek dan harga yang berdampak bagi keputusan pembelian melalui citra merek.

1.5.2. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai saran dalam menambahkan pengetahuan mengenai manajemen pemasaran. Khususnya mengenai kepercayaan merek dan harga terhadap keputusan pembelian melalui citra merek.

1.5.3. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana referensi dan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.