

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis dalam era globalisasi semakin dinamis, kompleks dan tidak pasti, menyediakan peluang dan juga tantangan, begitu pula tantangan yang dihadapi oleh perusahaan-perusahaan dalam setiap bisnisnya untuk selalu mendapatkan cara-cara yang terbaik untuk merebut atau mempertahankan pangsa pasar, setiap perusahaan berusaha menarik perhatian konsumen melalui pemberian informasi tentang produk yang ditawarkan.

Saat ini bukan perusahaan yang memegang kendali pasar, melainkan konsumenlah yang memegang kendali, dimana perusahaan yang ingin maju dan berkembang mau tidak mau harus dapat mengetahui selera pelanggan akan produk yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Hal ini merupakan suatu keberhasilan perusahaan dalam memahami pentingnya kepuasan yang akan diterima oleh pelanggan. Pada akhirnya, dengan melalui kepuasan pelanggan perusahaan akan mendapatkan keuntungan jangka panjang.

Wirobrajan Yogyakarta merupakan kota yang dikenal dengan nama kota pelajar dan pariwisata dimana sebagian masyarakatnya terdiri dari pelajar, mahasiswa dan turis. Di Wirobrajan Yogyakarta produk kosmetik yang nyaman dan aman merupakan hal yang sangat penting, mengingat sebagian besar daerahnya dihuni oleh mahasiswa dan turis yang berasal dari luar Wirobrajan Yogyakarta yang mengikuti *trend lifestyle* yang berupa penggunaan Produk minyak rambut merek Gatsby. Produk minyak rambut

merek Gatsby ini sangat diminati oleh kaula muda dikarenakan produk minyak rambut merek Gatsby dapat digunakan untuk membentuk rambut dan mampu rapi dalam waktu yang cukup lama, sehingga membuat konsumen merasa puas karena keinginan dan kebutuhannya terwujud.

Pertumbuhan perekonomian Indonesia berkembang dengan pesat dari waktu ke waktu. Hal ini harus dibarengi dengan biaya kosmetik yang cukup tinggi untuk memenuhi keinginan konsumen. Kondisi semacam ini menyebabkan persaingan yang semakin ketat diantara para pengusaha kosmetik tersebut, terutama bagi pengusaha kosmetik yang menghasilkan barang yang sejenis dalam usaha merebut dan mendominasi pasar. Adanya persaingan tersebut, maka perusahaan harus menetapkan kebijakan dalam strategi pemasaran yang efektif agar dapat mencapai sasaran atau target penjualan jasa yang ditetapkan oleh perusahaan Produk minyak rambut merek Gatsby.

Di era persaingan yang semakin ketat ini, salah satu cara untuk mendapatkan konsumen yang loyal adalah dengan memuaskan kebutuhan konsumen secara konsisten dari waktu ke waktu. Banyak cara yang dapat digunakan perusahaan untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Seringkali perusahaan berlomba-lomba menyediakan produk dengan harga yang murah dengan anggapan konsumen hanya mempertimbangkan harga dalam keputusan pembelian. Anggapan ini tidak sepenuhnya benar.

Berbagai teori perilaku pelanggan dan pemasaran menyatakan bahwa kebutuhan manusia tidak saja dipengaruhi oleh motivasinya melainkan juga

hal-hal eksternal seperti budaya, sosial dan ekonomi. Keputusan pembelian dan pilihan produk seringkali dipengaruhi oleh dorongan-dorongan yang sifatnya psikologis. Tidak jarang kita temui konsumen memutuskan untuk memilih dan mengkonsumsi produk tertentu dalam rangka aktualisasi diri sekaligus sebagai sarana masuk kedalam komunitas yang diharapkannya. Misalkan dalam konsumsi kosmetik. Produk memang tidak dirancang untuk memenuhi kebutuhan fungsionalnya saja namun juga memuaskan kebutuhan sosial dan psikologi. Kosmetik merupakan produk yang unik karena selain produk ini memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan mendasar wanita akan keelokan dipandangan sekaligus seringkali menjadi sarana bagi konsumen untuk memperjelas identitas dirinya secara sosial dimata masyarakat (Ferrinadewi, 2005). Lebih lanjut itu produk ini sesungguhnya memiliki resiko pemakaian yang perlu diperhatikan mengingat kandungan bahan-bahan kimia tidak selalu memberi efek yang sama untuk setiap konsumen.

Namun demikian bagaimana sesungguhnya penilaian konsumen akan produk kosmetik sehingga produk tersebut dinilai memiliki kemampuan memenuhi kebutuhan konsumen. Salah satu cara pemasar membedakan produknya dengan pesaing adalah dengan menyediakan atribut produk yang unik oleh karena itu penting bagi pemasar untuk mengetahui sejauh manakah atribut produknya mampu menghantarkan kebutuhan psikologi yang diharapkan konsumen dalam hal ini perasaan puas. Studi ini bermaksud untuk menemukan atribut produk apa saja yang dinilai penting oleh konsumen dalam pemilihan kosmetik dan mengevaluasi kepuasan mereka. Oleh karena itu,

penulis tertarik untuk meneliti dengan judul penelitian "ATRIBUT PRODUK YANG DIPERTIMBANGKAN DALAM PEMBELIAN PRODUK MINYAK RAMBUT MEREK GATSBY DAN PENGARUHNYA PADA KEPUASAN KONSUMEN DI WIROBRAJAN YOGYAKARTA".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Faktor atribut apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap produk minyak rambut merek Gatsby di Wirobrajan Yogyakarta?
2. Faktor atribut apa yang dominan mempengaruhi kepuasan produk minyak rambut merek Gatsby di Wirobrajan Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis faktor atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap produk minyak rambut merek Gatsby di Wirobrajan Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis faktor atribut yang dominan mempengaruhi kepuasan produk minyak rambut merek Gatsby di Wirobrajan Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Agar penyusunan ini dapat digunakan sebagai masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan pengalaman berharga dalam menerapkan kategori yang didapat, khususnya dibidang pemasaran kedalam praktek yang sebenarnya.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi bagi perusahaan agar dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan serta mengambil kebijaksanaan dibidang pemasaran dalam upaya meningkatkan volume penjualan di masa yang akan datang.