

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia saat ini berjalan sangat pesat yang menciptakan suatu persaingan yang makin ketat, Hal ini yang menuntut produsen untuk lebih peka, dan kritis terhadap perubahan yang ada baik politik, sosial budaya, dan ekonomi. syarat yang harus dipenuhi agar suatu perusahaan dapat sukses dalam persaingan adalah mencapai tujuan, salah satu tujuan adalah mempertahankan pelanggan. Hal tersebut bisa dicapai oleh suatu perusahaan melalui upaya menghasilkan dan menyampaikan barang serta jasa yang diinginkan konsumen. Kegiatan tersebut sangat tergantung pada perusahaan atau sebagai atribut dalam kelengkapan produk seperti, harga, produk, lokasi, pelayanan terhadap konsumen, kualitas produk, promosi dan pengambilan keputusan untuk membeli.

Brastagi Supermarket adalah salah satu supermarket yang berada di beberapa kota salah satu nya di kota medan, yang sudah ada tiga brastagi supermarket yang di buka yaitu : di jalan gatot subroto no 288. Medan , di Cambridge City Square, LG FI Unit P 1 dan B 1 Jalan S.Parman Simpang No.217. Medan dan di yang paling terbaru di jalan Cut Mutia No.1, Madras Hulu, Medan. Motto brastagi supermarket adalah “BRASTAGI BICARA QUALITY” oleh Karena itu tentunya produk yang di tawarkan adalah produk-produk yang menjadi unggulan yaitu produk-produk import.

Sebagai salah satu supermarket yang cukup besar brastagi menawarkan “one stop solution” kepada seluruh customernya untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Produk-produk fresh seperti buah import, buah lokal, sayur-sayuran, daging dan ikan juga di sajikan dengan tingkat yang tinggi, di control dengan quality control dengan sangat ketat dan harga yang bersaing dengan pasar-pasar tradisional. “BELANJA DI BRASTAGI KELUARGA HAPPY” adalah sebuah hal yang di tawarkan kepada setiap keluarga yang berbelanja di brastagi supermarket. Brastagi supermarket telah menyediakan tempat bermain anak (funland), foodcourt (kedai pojok-kuliner nusantara), restoran-restoran makanan luar negeri yang dapat dinikmati oleh seluruh keluarga yang datang.

Kebanyakan konsumen memutuskan berbelanja di brastagi supermarket karena konsumen merasa kebutuhannya dapat terpenuhi dengan berbelanja di brastagi supermarket. Beberapa alasan dari konsumen, kebanyakan di antara nya merasa bahwa produk-produk yang tersedia di brastagi supermarket cukup lengkap untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Dimana banyak juga bumbu-bumbu yang di kirim dari luar negeri untuk memenuhi kebutuhan konsumen brastagi supermarket karena ada beberapa konsumen yang menginginkan dan mengkonsumsi barang-barang dari luar negeri baik itu mie instan atau bumbu-bumbu masakan.

Didalam memilih tempat berbelanja biasanya pembeli menginginkan tempat yang tidak jauh dari tempat tinggal, dan cukup strategis buat di lalui. Brastagi supermarket memilih lokasi yang cukup strategis berada di pusat kota dan berada di lokasi dimana penghasilan penduduk yang stabil, terjamin dan tinggi. Brastagi supermarket juga menyediakan parkir yang luas, aman dan dekat dengan area perbelanjaan baik bagi pengguna sepeda motor dan mobil. Beberapa konsumen yang saya wawancarai ada kosumen yang memilih berbelanja di brastagi supermarket karena lokasi yang berdekatan dengan tempat tinggalnya. Dengan banyaknya pesaing yang berada dekat dengan brastagi supermarket seperti salah satunya indomaret dan Carrefour sehingga menimbulkan masalah yang cukup serius bagi brastagi supermarket.

Brastagi supermarket menyediakan banyak produk-produk sayur segar, buah, ikan, daging dan bahan-bahan buat memasak. Untuk sayur dan buah diambil dari petani lokal, ikan dan daging juga ada yang di ambil dari peternak local dimana ikan dan daging sudah di pesan khusus dan dipercaya oleh pihak brastagi supermarket. Karena berasal dari hewan-hewan yang sudah di ternak dengan perawatan yang bagus, higienis dan memakan tumbuhan yang segar-segar. Bahan-bahan dan snack juga ada yang diambil dari luar negeri. Tetapi masih ada beberapa konsumen yang telah di wawancarai dan merasa masih belum puas dengan produk-produk yang berada di brastagi supermarket, Karena masih belum lengkapnya produk yang di jual di brastagi supermarket salah satu nya barang-barang elektronik, seperti tv, speaker, blender, dispenser, cosmos dan masih banyak barang elektronik lainnya. Sehingga konsumen yang datang ke brastagi supermarket yang ingin membeli barang-barang

elektronik harus terpaksa mencari toko elektronik karena tidak tersedia nya barang elektronik di brastagi supermarket seperti pada supermarket lainnya.

Dalam perjalanannya pasar swalayan semakin meningkat baik dalam jumlah maupun pelayanan. Namun brastagi supermarket masih memiliki pelayanan yang kurang memuaskan. Hal itu dikarenakan spg atau karyawan brastagi supermarket maih suka berkumpul pada masing-masing block yang terdapat 2 karyawan yang mengobrol dan masih kurangnya tenaga kerja. Dimana yang seharusnya pada setiap bagian tempat makanan atau barang-barang lainnya ada satu pegawai yang akan selalu siap buat melayani konsumen. sehingga konsumen brastagi supermarket tidak tahu akan menanyakan kepada siapa karena tidak adanya spg atau karyawan yang *stand bay*.

Beberapa barang yang berada di brastagi supermarket tergolong lebih mahal di bandingkan supermarket lainnya, seperti hypermart yang berlokasi di sun plaza Medan. Setelah melalui beberapa survei, adapun barang-barang tersebut adalah:

Tabel 1.1 Selisih Harga produk di Brastagi Supermarket dan Hypermart

Nama Barang	Harga Barang		Selisih
	Brastagi Supermarket	Hypermart	
Shampoo Tresemme Repair Botol 170 Ml	Rp.24.000	Rp.21.570	Rp.2.430
Morin Kaya Spead Botol	Rp.22.150	Rp.21.785	Rp.365
Minuman Yakult	RP.9.000	Rp.8.500	Rp.500

Berdasarkan tabel di atas, yang merupakan hasil dari survei yang telah dilakukan di berastagi supermarket dan salah satu pesaing supermarket di daerah Medan. Brastagi supermarket memiliki beberapa produk yang lebih mahal tetapi masih banyak juga produk seperti sayuran , buah-buahan, daging, ikan, shampoo, sabun, makanan ringan dan bumbu-bumbu racikan untuk memasak dengan harga jual yang lebih mahal dibanding pesaingnya yaitu hypermart yang tersedia di salah satu mall di kota medan. Perbedaan harga tersebut terjadi dikarenakan pesaing brastagi supermarket lebih sering melakukan diskon terhadap beberapa produk yang mereka tawarkan untuk konsumen yang berbelanja di hypermart kota medan.

1.2 Rumusan masalah

1. Apakah produk berpengaruh terhadap keputusan konsumen berbelanja pada brastagi supermarket?
2. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan konsumen berbelanja pada brastagi supermarket?
3. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap keputusan konsumen berbelanja pada brastagi supermarket?
4. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan konsumen berbelanja pada brastagi supermarket?
5. Apakah produk, lokasi, pelayanan, dan harga berpengaruh secara simultan terhadap keputusan konsumen berbelanja pada brastagi supermarket?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan pembelian. Variabel bebas adalah produk salah satunya kelengkapan produk, lokasi, pelayanan, dan harga. Penelitian ini dilakukan dengan cara mengambil jawaban dari kuesioner yang akan dibagikan ke pelanggan yang berbelanja di brastagi supermarket Gatot Subroto Medan

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang dan perumusan masalah sebelumnya, maka tujuan utama yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh produk terhadap keputusan konsumen berbelanja pada brastagi supermarket
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi pada keputusan konsumen berbelanja pada brastagi supermarket.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan pada keputusan konsumen berbelanja pada brastagi supermarket.
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh harga pada keputusan konsumen berbelanja pada brastagi supermarket.
5. Mengetahui dan menganalisis pengaruh produk, lokasi, pelayanan dan harga secara simultan pada keputusan konsumen berbelanja pada brastagi supermarket.

1.5 Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk dijadikan referensi dan sebagai acuan bagi peneliti yang ingin mengambil judul atau topik yang sama yaitu :” ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN KONSUMEN BERBELANJA PADA BRASTAGI SUPERMARKET MEDAN”

2. Bagi Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat sebagai informasi dan masukan bagi perusahaan dalam upaya mempertahankan pelanggan dan mengembangkan usahanya dan penerapan strategi perusahaan yang menciptakan kesinambungan untuk menciptakan keunggulan bersaing terhadap masyarakat.

1.6 Originalitas

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang di lakukan oleh CRISTYANTYO dengan judul Pengaruh Lokasi, Harga dan Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Melakukan Pembelian di Swalayan Sinar Baru Wonogiri . Adapun perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian sebelumnya menggunakan Variabel lokasi, harga dan pelayanan Sedangkan pada penelitian ini menambah kan variabel produk karena produk merupakan salah satu hal yang akan di pertimbangkan konsumen untuk berbelanja. Produk adalah kegiatan sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai, atau dikonsumsi, sehingga dapat memuaskan suatu keinginan atau suatu kebutuhan [14].
2. Penelitian sebelumnya mengambil pada Swalayan Sinar Baru Wonogiri Sedangkan pada penelitian ini mengambil pada Brastagi Supermarket Medan
3. Periode penelitian dilakukan pada tahun 2014 Sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2017.