

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

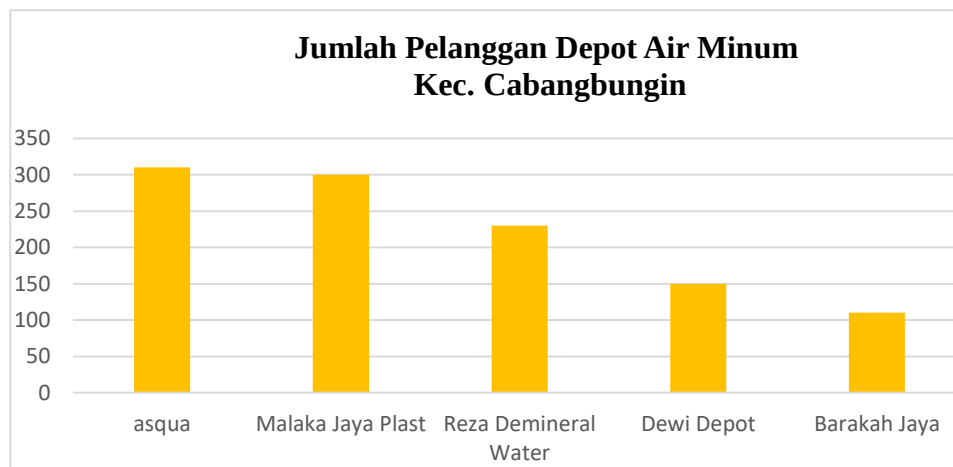
Perkembangan bisnis saat ini menjadi tolak ukur keberhasilan Perusahaan ditengah ketatnya persaingan Perusahaan dalam menjangkau konsumen, hal ini ditunjukkan dengan banyaknya konsumen membeli produk atau jasa perusahaan menurut Nofrivul, Melini, & Sari, (2022:1). Proses dimana konsumen membeli suatu produk atau jasa sebenarnya melalui berbagai pertimbangan dan melihat berbagai faktor sebelum mengambil keputusan pembelian, termasuk lokasi dan kualitas pelayanan perusahaan. Dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya, konsumen selalu mempertimbangkan aspek efektivitas dan efisiensi dalam mendapatkan produk yang diinginkannya, terutama tentang kemudahan konsumen dalam menjangkau dan menemukan produk yang ingin dibelinya Kelvinia, Putra, & Efendi, (2021:86).

Menurut Rumondor, Porotu'o, & Waworuntu (2014:2) air minum merupakan komponen terpenting dalam kehidupan, semua makhluk hidup membutuhkan air dalam hidupnya, karena 70% zat penyusun tubuh adalah air. Kebutuhan air sangat beragam, karena itu selalu tersedia dan terpenuhi baik kebutuhan fisik, kimia maupun biologi. Berdasarkan penelitian Saragi, & Sembiring (2022:23) air minum adalah air langsung yang dapat diminum yang memenuhi syarat kesehatan dengan atau tanpa pengolahan. Menurut Admarita & Purwantono (2020:49) depot air minum isi ulang adalah perusahaan industri yang menjual air minum langsung ke konsumen dengan mengolah air baku menjadi air minum dibandingkan dengan produk air minum dalam kemasan yang bermerek, air minum isi ulang ini relatif lebih murah. Oleh karena itu banyak masyarakat memilih menggunakan layanan ini.

Masyarakat khususnya Kecamatan Cabangbungin masih banyak yang mengkonsumsi air minum isi ulang, karena di Daerah Kecamatan Cabangbungin ini salah satu Daerah yang dekat dengan laut mengakibatkan sumber mata air memiliki rasa asin yang membuat air tersebut tidak bisa untuk di konsumsi, dan salah satu

fenomena yang ada pada lokasi depot air minum isi ulang Malaka Jaya Plast ini yaitu di Jl. Raya Garon Timur No. 17 Setialaksana Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi. Daerah tersebut adalah daerah terpelosok di Kab. Bekasi namun Depot Air Minum Isi Ulang Malaka Jaya Plast tersebut memiliki banyak pesaing, akan tetapi depot air minum isi ulang Malaka Jaya Plast tetap memiliki pelanggan di antara pesaing lainnya setiap pelaku usaha perlu memiliki berbagai strategi yang baik untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggan, berikut hasil observasi, ada beberapa usaha depot air minum isi ulang dan jumlah pelanggan masing-masing depot air minum ulang di Kecamatan. Cabangbungin.

Gambar 1. 1



Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan gambar 1.1 menunjukkan data jumlah pelanggan depot air minum isi ulang di Kecamatan Cabangbungin, jumlah pelanggan terbanyak yang hampir mencapai 350 pelanggan yaitu Depot Asqua yang memiliki jumlah pelanggan mencapai 310, lalu Depot Malaka Jaya Plast berada di urutan kedua terbanyak memiliki jumlah pelanggan sebanyak 300, kemudian di urutan ketiga yaitu Depot Reza Demineral Water memiliki jumlah pelanggan sebanyak 230, dan di urutan ke empat Dewi Depot memiliki jumlah pelanggan sebanyak 150, serta di urutan terakhir yaitu Depot Barakah Jaya memiliki jumlah pelanggan 110. Dari hasil jumlah pelanggan di atas menunjukkan bahwa Depot Asqua lebih banyak pelanggan dibandingkan dengan Depot Malaka Jaya Plast, oleh karena itu peneliti ingin mengetahui permasalahan yang

membuat Depot Malaka Jaya Plast tidak bisa menjadi depot yang memiliki jumlah pelanggan terbanyak.

Menurut Tjiptono (2012:88) keputusan pembelian adalah sebuah proses dimana konsumen mengenal masalahnya, mencari informasi mengenai produk atau merek tertentu dan mengevaluasi secara baik masing-masing alternatif tersebut dapat memecahkan masalahnya, yang kemudian mengarah pada keputusan pembelian. Konsumen adalah individu atau organisasi dalam mendapatkan barang atau jasa terlebih dahulu mempertimbangkan banyak faktor yang mempengaruhi barang dan jasa serta biasanya pembelian dilakukan dengan alat tukar uang. Hasil observasi yang dilakukan peneliti terdapat informasi mengenai permasalahan keputusan pembelian yaitu dapat dilihat pada tabel 1.1 :

Tabel 1. 1

Hasil Pra-Riset Keputusan Pembelian

No	Pertanyaan	Setuju	Tidak Setuju	Presentase
1.	Pembelian air minum isi ulang Depot Malaka Jaya Plast bisa dilakukan sesuai jam oprasional.	60%	40%	100%
2.	Pembayaran pembelian air minum isi ulang Depot Malaka Jaya Plast bisa melalui transfer.	10%	90%	100%
3.	Memilih air minum isi ulang Depot Malaka Jaya Plast karena cukup dikenal di Kecamatan. Cabangbungin	50%	50%	100%

Sumber : Data diolah 2023

Dapat dilihat pada tabel 1.1 di atas bahwa permasalahan pada keputusan pembelian yang terdapat pada Depot Malaka Jaya Plast, yaitu 40% responden Tidak Setuju dalam pembelian air minum isi ulang Depot Malaka Jaya Plast bisa dilakukan sesuai jam

oprasional, 90% responden Tidak Setuju dalam pertanyaan pembayaran pembelian air minum isi ulang Depot Malaka Jaya Plast melalui transfer, 60% responden Tidak Setuju dalam pertanyaan memilih air minum isi ulang Depot Malaka Jaya Plast cukup dikenal di Kecamatan. Cabangbungin. Dari hasil jawaban di atas permasalahan pada keputusan pembelian Depot Malaka Jaya Plast yaitu pada metode pembayaran Depot Malaka Jaya Plast belum menyediakan media pembayaran melalui transfer hanya bisa melalui cash dan pada waktu pembelian yaitu pembelian air minum isi ulang Depot Malaka Jaya Plast tidak bisa dilakukan sesuai dengan waktu habis nya air galon pelanggan karena Depot Malaka Jaya Plast tidak beraturan dalam jam oprasional, serta pada pemilihan merek pelanggan memilih air minum isi ulang Depot Malaka Jaya Plast karena cukup dikenal di Kecamatan. Cabangbungin.

Faktor pengaruh keputusan pembelian juga bisa disebabkan oleh lokasi, Menurut Kotler dan Armstrong (2012:133) menyatakan bahwa lokasi merupakan berbagai kegiatan perusahaan tersebut untuk membuat produk yang dapat dihasilkan dan juga dapat di jual dengan terjangkau serta tersedianya sasaran pasar. Lokasi mengacu pada berbagai kegiatan pemasaran yang berupaya mempercepat dan memperlancar distribusi barang dan jasa dari produsen ke konsumen. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Firmansyah (2020:186) menyatakan bahwa Lokasi yang penting seperti akses yang mudah, kondisi jalan yang baik, tidak terjadi kemacetan lalu lintas, dekat dengan fasilitas umum, dan fasilitas yang cukup di area perusahaan seperti tersedianya tempat parkir, lingkungan yang aman, bersih dan asri tentunya menjadi nilai penting yang harus diperhatikan konsumen saat pengambilan keputusan untuk membeli produk atau jasa suatu perusahaan ingin membeli sekarang atau di masa yang akan datang. Sebaliknya jika lokasi perusahaan kurang strategis maka akan timbul permasalahan dalam proses penyampaian produk dan jasa perusahaan, karena hal tersebut menyebabkan tidak terpenuhinya efisiensi serta efektifitas konsumen yang diharapkan dapat memimpin dengan baik, karena itu konsumen enggan membeli produk dan jasa yang ditawarkan perusahaan. Berdasarkan Pra-Riset yang dilakukan peneliti kepada 20 responden yang pernah membeli air minum isi ulang Depot Malaka

Jaya Plast yang berlokasi di Jl. Raya Garon Timur No 17 Setialaksana Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi, yaitu dapat dilihat pada tabel 1.2 :

Tabel 1. 2

Hasil Pra-Riset Lokasi

No	Pertanyaan	Setuju	Tidak Setuju	Presentase
1.	Depot Malaka Jaya Plast dekat dengan tempat tinggal	60%	40%	100%
2.	Adanya plang yang menunjukan Depot Malaka Plast	60%	40%	100%
3.	Di sekitar lokasi Depot Malaka Jaya Plast terdapat air bersih untuk dikonsumsi.	30%	70%	100%

Sumber : Data diolah 2023

Berdasarkan tabel 1.2 memperlihatkan permasalahan pada lokasi yang terdapat pada air minum isi ulang Depot Malaka Jaya Plast, yaitu 40% responden menyatakan Tidak Setuju dalam pertanyaan Depot Malaka Jaya Plast dekat dengan tempat tinggal . 40% responden menyatakan Tidak Setuju dalam adanya plang yang menunjukan Depot Malaka Jaya Plast. 70% responden menyatakan Tidak Setuju dalam pertanyaan di sekitar lokasi Depot Malaka Jaya plast terdapat air bersih untuk dikonsumsi. Permasalahan lokasi terjadi pada akses yaitu Depot Malaka Jaya Plast dekat dengan tempat tinggal dan adanya plang yang menunjukkan Depot Malaka Plast, serta pada lingkungan Depot Malaka Jaya Plast yaitu di sekitar lokasi Depot Malaka Jaya Plast tidak terdapat air bersih untuk dikonsumsi. Dengan permasalahan yang terdapat pada lokasi ini sangat mempengaruhi keputusan pembelian pada air minum isi ulang Depot Malaka Jaya Plast. Diperkuat oleh penelitian terdahulu oleh Indahsari & Roni (2022:58) lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Selain lokasi pengaruh keputusan pembelian bisa disebabkan oleh kualitas pelayanan. Ini dibuktikan oleh penelitian Arianto & Satrio (2020:21) bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Menurut Agustina, Ellyawati, & Rahayu (2021:2) mengatakan bahwa kualitas pelayanan diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu terwujud sesuai dengan harapan konsumen. Kualitas pelayanan sesuatu hal untuk memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan terhadap yang diberikan oleh perusahaan, akan didapatkan suatu nilai plus tersendiri bagi perusahaan. Karena kualitas pelayanan dalam proses keputusan pembelian yaitu pelayanan yang memuaskan konsumen akan berdampak pada terjadinya pembelian berulang-ulang yang pada akhirnya akan meningkatkan penjualan.

Dari hasil Pra-Riset yang dilakukan oleh peneliti kepada 20 responden yang pernah membeli air minum isi ulang Depot Malaka Jaya Plast permasalahan pada kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan pembelian terhadap pelayanan depot air minum isi ulang Malaka Jaya Plast. Ketidakpuasan tersebut disebabkan karena keterlambatan dalam pengantaran dan pengambilan galon air minum isi ulang, serta fasilitas yang ada pada depot air minum isi ulang Malaka Jaya Plast sendiri pun kurang steril terutama dalam penampungan air minum, dapat dilihat pada tabel 1.3 :

Tabel 1. 3**Pendapat pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Air Minum Isi Ulang Depot Malaka Jaya Plast**

No	Pertanyaan	Setuju	Tidak Setuju	Presentase
1	Apakah karyawan depot air minum isi ulang malaka jaya plast ramah?	50%	50%	100%
2	Apakah pelayanan karyawan depot air minum isi ulang malaka jaya plast cepat dalam pengambilan galon?	20%	80%	100%
3	Apakah Pengantaran air galon isi ulang malaka jaya cepat?	30%	70%	100%
4	Apakah konsumen puas terhadap kesterilan fasilitas depot air minum isi ulang malaka jaya plast?	40%	60%	100%

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan hasil tabel 1.3 menunjukkan permasalahan pada kualitas pelayanan yang terdapat pada Depot Malaka Jaya Plast, yaitu 50% responden Tidak Setuju dalam karyawan di Depot Malaka Jaya Plast ramah. 80% responden Tidak Setuju dalam pelayanan karyawan Depot Ulang Malaka Jaya cepat dalam pengambilan galon. 70% responden Tidak Setuju dalam pengantaran air galon isi ulang Depot Malaka Jaya Plast cepat. 60% responden Tidak Setuju dalam konsumen puas terhadap kesterilan fasilitas air minum isi ulang Depot Malaka Jaya Plast. Adanya permasalahan ini juga berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Diperkuat oleh penelitian terdahulu oleh Antika & Indiani (2023:13) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.

Berdasar Latar belakang yang diuraikan diatas, permasalahan lokasi di daerah Kecamatan Cabangbungin yaitu daerah terpencil di Kabupaten Bekasi dan salah satu daerah yang dekat dengan laut, karena itu mengakibatkan air dari sumber mata air memiliki rasa asin yang membuat air tersebut tidak bisa untuk dikonsumsi, lalu permasalahan yang ada dalam keputusan pembelian yaitu pada metode pembayaran

Depot Malaka Jaya Plast belum menyediakan media untuk pembayaran melalui transfer, pada waktu pembelian yaitu pembelian air minum isi ulang Depot Malaka Jaya Plast tidak bisa dilakukan sesuai dengan waktu habis nya air galon pelanggan karena Depot Malaka Jaya Plast tidak beraturan dalam jam oprasional, serta pada pemilihan merek pelanggan memilih air minum isi ulang Depot Malaka Jaya Plast karena cukup dikenal di Kecamatan. Cabangbungin. Permasalahan lokasi terjadi pada akses yaitu Depot Malaka Jaya Plast dekat dengan tempat tinggal dan adanya plang yang menunjukan Depot Malaka Plast, serta pada lingkungan Depot Malaka Jaya Plast yaitu di sekitar lokasi Depot Malaka Jaya Plast terdapat air bersih untuk dikonsumsi. Serta permasalahan pada kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian air minum isi ulang Depot Malaka Jaya Plast, Kec. Cabangbungin, Kab. Bekasi tersebut disebabkan karena keterlambatan dalam mengantar dan mengambil galon air minum isi ulang, serta fasilitas yang ada pada depot air minum isi ulang kurang steril terutama dalam penampungan air minum yang menyebabkan Depot Malaka Jaya Plast berada di urutan kedua dalam jumlah pelanggan terbanyak. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Air Minum Isi Ulang Depot Malaka Jaya Plast Kecamatan Cabangbungin, Kabupaten Bekasi”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian air minum isi ulang Depot Malaka Jaya Plast?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian air minum isi ulang Depot Malaka Jaya Plast?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan

a) Berdasarkan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh lokasi secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian air minum isi ulang Depot Malaka Jaya Plast?
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian air minum isi ulang Depot Malaka Jaya Plast?

b) Penelitian dilakukan akan memberikan beberapa manfaat yaitu:

1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak manajemen pemasaran dalam pengambilan keputusan.

2. Bagi Akademis

Sebagai referensi tambahan untuk mempelajari ilmu pengetahuan secara teoretis dan praktis, serta menjadi bahan perbandingan untuk peneliti yang serupa agar menjadi lebih berkembang dan efektif.

1.4 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini dilakukan dengan fokus, sempurna dan mendalam maka penulis memandang permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian perlu dibatasi variabelnya sebagai berikut:

1. Penelitian ini berada pada kajian bidang ilmu manajemen pemasaran
2. Penelitian ini hanya meneliti pengaruh lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.

3. Penelitian ini hanya dilakukan pada pelanggan air minum isi ulang Depot Malaka Jaya Plast.
4. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif.

1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan proposal ini merupakan gambaran umum tentang isi proposal secara keseluruhan. Untuk memudahkan dalam penulisan skripsi, penelitian membuat sistematika dalam 5 (lima) bab yaitu:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini mengenal topik penelitian yang diambil. Merupakan pendahuluan yang menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berupa kerangka teori yang berisi kajian teori yang digunakan dalam penelitian kerangka pemikiran, dan definisi operasional penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Menuliskan tentang metode penelitian yang digunakan oleh peneliti, dalam hal ini akan diuraikan mengenai metode atau cara yang digunakan dalam penelitian untuk menghasilkan suatu data agar dapat diolah.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan.

BAB V SIMPULAN

Bab ini berisi tentang simpulan, rekomendasi akademik dan rekomendasi praktis.