

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pada 18 Mei 2004, *Sony* telah memproduksi 100juta *PlayStation* ke seluruh dunia. Pada Maret 2004, sebanyak 7.300 judul permainan telah tersedia dengan jumlah akumulasi 949 juta. Ada beberapa hal yang membuat industri *game* tumbuh pesat pada tahun 2020, salah satunya adalah pandemi virus corona. adanya pandemi maka banyak negara yang menetapkan *lockdown*. alhasil banyak orang yang harus mencari hiburan di rumah, salah satu hiburan yang dipilih oleh masyarakat adalah bermain *game*.

Bukan hanya itu, karena sebagian besar kantor menetapkan *Work from Home (WFH)*, para pekerja menjadi punya waktu luang yang bisa dihabiskan untuk bermain *game*. Hal lain yang mendorong pertumbuhan industri *game* pada tahun 2020 adalah peluncuran konsol *next-gen* oleh *Sony* dan *Microsoft*. Kedua perusahaan itu meluncurkan *PlayStation5/PS5* dan *Xbox Series X* pada bulan November 2020. Hal ini mendorong para *gamers* berbondong-bondong membeli konsol baru tersebut. Pada akhirnya, saat ini baik *PS5* maupun *Xbox Series X* menjadi barang langka karena permintaan konsumen yang lebih tinggi dari suplai.

Seiring dengan majunya teknologi saat ini perkembangan dalam dunia *game PlayStation* semakin canggih dan modern. Pada saat ini dalam memasuki pasar global persaingan antar perusahaan semakin ketat terutama persaingan dalam perusahaan sejenis. Semua ini dapat ditunjukkan dengan persaingan dalam

mengeluarkan produk-produk baru dengan harga yang kompetitif dan dengan kualitas produk yang baik secara tidak langsung akan membuat konsumen bingung dalam menentukan pilihan untuk membeli produk tersebut.

Tingkat persaingan yang terjadi saat ini sangat ketat, sehingga setiap perusahaan yang menjual kebutuhan bermain *game* berusaha keras untuk menarik dan merebut simpati calon konsumen agar mau membeli di toko tersebut. Salah satu kunci untuk meningkatkan daya saing perusahaan adalah kualitas produk. Hanya perusahaan yang mampu menghasilkan produk berkualitas baik yang dapat memenangkan persaingan pasar. Dalam hal ini keistimewaan produk merupakan salah satu pertimbangan pemasaran yang paling penting disamping faktor lainnya yang mendukung konsumen dalam melakukan keputusan pembelian termasuk di toko perlengkapan bermain *game PlayStation*.

Hingga saat ini *game* terutama *PlayStation* masih diminati oleh banyak kalangan terutama anak laki-laki di berbagai daerah di Indonesia. Tidak sedikit orang menghabiskan uangnya untuk keperluan bermain *Playstation*. Oleh karena itu, kini sudah banyak toko yang menjual perlengkapan untuk bermain *PlayStation* tak terkecuali di Kota Bandung.

Di Bandung sudah banyak toko yang menawarkan berbagai keperluan untuk bermain *game PlayStation*, salah satunya adalah toko *PlayStation Marshall* di Bandung Elektronik Center (BEC). Toko *PlayStation Marshall* ini berdiri sejak tahun 2018. Toko *PlayStation Marshall* menawarkan berbagai macam produk seperti PS2, PS3, PS4, PS5, kaset game, dan hardisk. Di BEC sendiri tidak hanya

toko *PlayStation* Marshall saja yang menjual keperluan untuk bermain *game*, berikut adalah kompetitor toko *PlayStation* Marshall :

**Tabel 1.1**

**Kompetitor Toko *PlayStation* Marshall**

<b>Nama Toko</b>	<b>Lokasi</b>
Sonic Store	Bandung Elektronik Center (BEC)
Utara Game	Bandung Elektronik Center (BEC)
Raka Game	Bandung Trade Mall (BTM)
Ssuggames	Bandung Trade Mall (BTM)

Sumber : Google

Dari data di atas dapat dilihat bahwa terdapat beberapa kompetitor dari Toko *Playstattion* Marshall yang menjual produk sejenis dengan keunggulannya masing-masing. Hal ini menyebabkan persaingan yang semakin ketat dan muncul masalah yang berkaitan dengan keputusan pembelian.

**Tabel 1.2**

**Data Pendapatan Toko *PlayStation* Marshall tahun 2021**

<b>Bulan</b>	<b>Pendapatan</b>	<b>Rata – Rata Per-Hari</b>	<b>Jumlah Pengunjung</b>	<b>Rata – Rata Per-Hari</b>
Januari	40.000.000	1.290.323	160	5
Februari	38.200.000	1.364.286	153	5
Maret	40.200.000	1.296.774	161	5
April	38.000.000	1.266.667	152	5
Mei	39.600.000	1.277.419	158	5
Juni	40.100.000	1.336.667	160	5
Juli	41.150.000	1.327.419	164	5

Agustus	40.200.000	1.296.774	161	5
September	45.600.000	1.520.000	182	6
Oktober	45.200.000	1.458.065	180	6
November	38.800.000	1.293.333	155	5
Desember	38.100.000	1.229.032	152	5
<b>Jumlah</b>	<b>485.150.000</b>		<b>1.938</b>	

Sumber : Manajer Toko *PlayStation* Marshall

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat terjadi kenaikan pendapatan yang signifikan pada bulan September sebesar 45.600.000 dengan kenaikan jumlah pengunjung sebesar 182 pengunjung. Kemudian Toko *PlayStation* Marshall terus mengalami penurunan pendapatan dan jumlah pengunjung pada bulan-bulan berikutnya hingga bulan Desember. Hal ini menunjukkan bahwa strategi pemasaran yang dilakukan Toko *PlayStation* Marshall belum optimal dan jauh dari yang diharapkan konsumen sehingga banyak faktor yang harus dilakukan oleh pihak Toko *PlayStation* Marshall untuk meningkatkan keputusan pembelian pada Toko *PlayStation* Marshall.

Berdasarkan hasil tinjauan awal bersama pemilik Toko *PlayStation* Marshall, masalah yang berkaitan dengan proses keputusan pembelian pada toko *PlayStation* Marshall adalah kurang lengkapnya produk yang disediakan di toko. Karena pada saat ini toko *PlayStation* Marshall lebih mendahulukan stock untuk produk keluaran terbaru. Dan harga yang ditawarkan di toko marshall lebih tinggi dengan tingkat beli masyarakat yang membuat konsumen mengurungkan niat untuk membeli produk di toko playstation marshall.

Penulis memberikan kuesioner kepada 30 konsumen toko plastation marshall guna meminta tanggapan mengenai kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian di toko playstation marshall. Hasil pra survey menunjukkan informasi seperti yang tertera pada tabel 1.3:

**Tabel 1.3**

**Pra Survey Kualitas Produk di Toko Plyastation Marshall**

No	Pertanyaan	Jawaban responden			
		Setuju	Tidak Setuju	Total	
1.	Produk di toko pylasstation marshall sangat lengkap	F	14	16	30
		%	47%	53%	100%
2.	Toko Playstattion menjual produk dengan keadaan baik	F	11	19	30
		%	37%	63%	100%
3	Kualitas Produk yang di tawarkan Toko Playstattion Marshall memiliki fitur menarik	F	7	23	30
		%	23%	77%	100%

Sumber : Kuesioner Pra Survey Peneliti (2022)

Berdasarkan hasil kuesioner pra survei yang peneliti sebar, dapat diketahui bahwa dari 30 responden ternyata menganggap bahwa kualitas produk yang ditawarkan toko PlayStation Marshall kurang menarik. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya responden yang memberikan kecenderungan jawaban tidak. Berdasarkan data tersebut, dapat terlihat bila fitur-fitur yang diberikan kurang maksimal, sehingga berkurangnya kualitas produk tersebut.

Selain kualitas produk, yang menjadi pengaruh dari kepuasan pelanggan adalah Harga, apabila Harga yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, Harga tentu memberi pengaruh yang besar karena menjadi tolak ukur yang

diberikan oleh perusahaan. Memaksimalkan harga akan sangat berpengaruh dalam peningkatan daya saing suatu usaha.

**Tabel 1.4**

**Pra Survey Harga di Toko Playstation Marshall**

No	Pertanyaan	Jawaban responden			
		Setuju	Tidak Setuju	Total	
1	Harga produk yang di tawarkan di toko playstation marshall terjangkau	F	11	19	30
		%	37%	63%	100%
2	Harga yang diberikan toko playstation marshall lebih murah dibandingkan toko lain	F	14	16	30
		%	47%	53%	100%
3	Harga yang diberikan toko playstation marshall sesuai dengan kualitas produk yang didapatkan	F	18	12	30
		%	60%	40%	100%
4	Harga playstation marshall murah dibandingkan toko lain	F	12	18	30
		%	40%	60%	100%
5	Harga playstation marshall sesuai manfaat yang didapatkan	F	21	9	30
		%	70%	30%	100%

Sumber: kuesoner prasurvey peneliti 2022

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa harga dari toko PlayStation Marshall lebih mahal dibandingkan toko lain, hal ini dapat dilihat dari banyaknya ketidak setujuan responden pada pernyataan “Harga PlayStation Marshall lebih murah dibandingkan toko lain”. Hal ini diduga harga yang diberikan oleh toko marshall dinilai kurang maksimal. Hal tersebut membuat pelanggan merasa tidak puas dengan harga yang diberikan di toko playstation marshall.

Harga yang baik akan didapat ketika pelaku usaha memenuhi kebutuhan pelanggan, jika kebutuhan terpenuhi, maka pelanggan akan merasa puas dengan

apa yang diberikan. Dari permasalahan tersebut toko playstation marshall harus memperhatikan kembali apa saja yang dapat berdampak dengan keputusan pembelian pelanggan.

**Tabel 1.5**

**Pra Survey Keputusan Pembelian Konsumen di Toko Marshall**

No	Pertanyaan		Jawaban responden		
			Setuju	Tidak Setuju	Total
1	Saya merasa tertarik dengan produk yang disediakan d toko playstation marshall	F	11	19	30
			37%	63%	100%
2	Saya merasa tertarik dengan harga yang diberikan toko marshall	F	14	16	30
			47%	53%	100%
3	Saya merasa puas setelah membeli produk di playstation marshall	F	12	18	30
			40%	60%	100%

Sumber : Data Prasurvey Diolah 2022

Berdasarkan tabel 1.5 menjelaskan masih rendahnya keputusan pembelian konsumen akan kualitas produk dan harga di toko playstation marshall, ditunjukkan dengan besarnya persentase responden yang menjawab tidak setuju pada pernyataan mengenai “Saya merasa puas setelah membeli produk di PlayStation Marshal”. Hal ini menunjukkan adanya ketidakpuasan pelanggan yang masih tinggi di toko playstation marshall. Kualitas produk dan harga menjadi hal penting untuk memberikan keputusan pelanggan agar membuat suatu usaha memiliki nilai lebih untuk dikenal baik oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil pra survey didapatkan jawaban dari konsumen Toko *Playstattion* Marshall menunjukkan lebih tinggi persentase jawaban tidak puas dengan produk harga yang diberikan oleh toko playstation marshall.

Berdasarkan fenomena diatas dari penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Toko *PlayStation* Marshall Di Bandung Elektronik Center”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang maka permasalahan yang teridentifikasi sebagai berikut:

1. Terjadi persaingan yang ketat dari usaha sejenis di Bandung Elektronik Center.
2. Kurangnya kualitas produk berupa fitur-fitur yang di tawarkan Toko Playstattion Marshall
3. Produk yang ditawarkan kurang lengkap.
4. Harga produk toko *Playstation* Marshall lebih tinggi dibandingkan harga produk kompetitor lainnya.

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka pembatasan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan harga.



2. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan pembelian.
3. Unit analisis adalah konsumen Toko *PlayStation* Marshal.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada toko PlayStation Marshall.
2. Seberapa besar pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pada Toko PlayStation Marshall.
3. Seberapa besar pengaruh kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian pada toko playstation Marshall

#### **1.5 Maksud dan Tujuan penelitian**

##### **1.5.1 Maksud Penelitian**

Maksud diadakannya penelitian ini adalah untuk mengungkapkan pengaruh kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian di toko playstation marshall, yang hasilnya di tuangkan dalam bentuk skripsi yang merupakan salah satu syarat kelulusan dalam mencapai gelar sarjana Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Unversitas Sangga Buana YPKP Bandung.

##### **1.5.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan dadakan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas produk, harga dan keputusan pembelian pada Playstation Marshall
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada toko Playstation marshall
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pada toko Playstation Marshall
4. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian pada toko Playstation Marshall

## **1.6 Kegunaan Penelitian**

Sebagai penambah ilmu pengetahuan dan di bidang Manajemen Pemasaran dan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya yang akan meneliti mengenai topik ini yaitu kualitas produk, harga dan keputusan Pembelian.

## **1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.7.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Toko *PlayStation* Marshall yang berada di Bandung Elektronik Center (BEC) di Jl. Purnawarman No.13 RW.15, Babakan Ciamis, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat.

### **1.7.2 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian dilaksanakan kurang lebih selama 6 bulan, mulai dari bulan Maret 2022 sampai dengan bulan Agustus 2022.

**Tabel 1.6 Waktu Penelitian**

No	Kegiatan	Bulan Penelitian				
		Maret 2022	April 2023	Mei 2023	Juni 2023	Juli 2023
1	Pengajuan Judul					
2	Siding UP					
3	Revisian UP					
4	Penelitian					
5	Penyusunan Skripsi					
6	Sidang Skripsi					