

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah Penelitian

Dalam menghadapi dunia persaingan bisnis yang semakin ketat para pengusaha dituntut untuk menciptakan kualitas produk yang baik dan selalu berinovasi dan kreatif agar tetap bisa bersaing dengan perusahaan lainnya. Setiap pengusaha dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi dan menempatkan orientasi pada keputusan pembelian sebagai tujuan utama. Menurut Kotler dan Armstrong (2006) kualitas produk merupakan salah satu sarana *positioning* utama pasar. Kualitas produk mempunyai dampak langsung pada kinerja produk atau jasa, oleh karena itu kualitas berhubungan erat dengan nilai pelanggan. Di negara Indonesia, banyak industri musik dengan jumlah peminat yang sangat tinggi. Menurut Sunitakaur (2017) selaku *Managing Director Spotify* untuk Asia menyatakan bahwa dibandingkan di Negara lain di Dunia, pendengar di Indonesia termasuk yang paling aktif dalam mendengarkan musik. Hampir semua kalangan menyukai musik, terbukti dalam kegiatan sehari-hari bisa di jumpai di acara televisi, radio, handphone dan lain-lain. Adanya musik mampu memberi peluang bisnis kepada pemilik usaha toko alat musik yang sudah banyak tersebar di Indonesia.

Terkait dengan tingginya penikmat musik di Indonesia tentu menjadi peluang yang bagus bagi pelaku usaha dibidang musik. Salah satu bentuk usaha di bidang musik yaitu toko alat musik. Sudah sangat banyak toko alat musik yang sudah tersebar di kalangan masyarakat. Setiap toko alat musik mempunyai ciri khas

yang di tonjolkan dari segi kualitas produk dan desain yang bermacam-macam. Adanya keberagaman toko alat musik mengakibatkan masyarakat memiliki banyak pilihan untuk melakukan pembelian. Hal ini tentu berpengaruh terhadap tingkat penjualan di masing-masing toko. Dalam hal ini yang akan dibahas adalah usaha toko alat musik dari *Ethnic Music*. *Ethnic Music* adalah salah satu toko alat musik yang ada di Kabupaten Buleleng tepatnya beralamat di Jl Setia Budi No. 104, Penarukan, Kecamatan Buleleng. *Ethnic Music* menjual berbagai alat musik mulai dari gitar, drum, bass, dan alat musik lainnya. *Ethnic Music* juga melayani *service* alat musik dan menyewakan alat seperti *sound system* pada acara *event-event*. Produk dari toko *Ethnic Music* yang paling diminati oleh konsumen adalah produk gitar merek Yamaha. Menurut Jaditau (2017) kelebihan gitar merek Yamaha seperti suaranya yang sangat merdu, bahan baku yang berkualitas, dan desainnya klasik yang membuat cukup masuk akal jika gitar ini sangat diminati oleh konsumen walau harga gitar merek Yamaha relatif lebih mahal dibandingkan gitar merek lain. Di Buleleng toko yang menjual gitar merek Yamaha yaitu di *Ethnic Music* dan *NL Music*. Kedua toko tersebut merupakan toko yang memiliki data penjualan gitar merek Yamaha tertinggi di Buleleng. Berikut ini merupakan laporan hasil penjualan gitar pada *Ethnic Music* dan *NL Music* dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1. 1
Data Penjualan Gitar di *NL Music* dan *Ethnic Music*
Periode Januari s/d April 2021

| No | Nama Toko | Merek | Penjualan Gitar | | | |
|----|---------------------|----------|-----------------|----------|-------|-------|
| | | | Januari | Februari | Maret | April |
| 1 | <i>NL Music</i> | Yamaha | 2 | 3 | 5 | 7 |
| | | Cort | 4 | 2 | 1 | 0 |
| | | Scorpion | 3 | 2 | 1 | 1 |
| 2 | <i>Ethnic Music</i> | Yamaha | 1 | 5 | 6 | 13 |
| | | Cort | 3 | 2 | 2 | 1 |
| | | Scorpion | 4 | 3 | 1 | 1 |

Sumber : *NL Music & Ethnic Music*

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa penjualan gitar merek Yamaha di toko *NL Music* dan *Ethnic Music* mengalami peningkatan, sedangkan merek lain mengalami penurunan. Namun, jumlah penjualan gitar merek Yamaha di *Ethnic Music* lebih tinggi dibandingkan dengan penjualan gitar merek Yamaha di *NL Music*. Hal ini tentu menjadi fenomena yang menarik untuk diteliti lebih lanjut. Peningkatan penjualan gitar merek Yamaha di *Ethnic Music* terjadi karena adanya peningkatan keputusan pembelian. *Ethnic Music* adalah salah satu toko alat musik terlengkap yang ada di Buleleng. Produk gitar merek Yamaha yang dijual merupakan produk original dan menyajikan berbagai macam tipe seperti tipe *L Series*, *Seri A*, *Apx*, dan *Cpx*. Selain itu, ada banyak variasi desain yang menarik dari segi warna dan ukuran produk. Hal ini tentu dapat mempengaruhi konsumen untuk melakukan keputusan pembelian gitar merek Yamaha di toko *Ethnic Music*. Menurut Kotler dan Armstrong (2001: 224) menyatakan bahwa, keputusan pembelian adalah suatu tindakan konsumen dalam usaha untuk memenuhi kebutuhannya dalam mengkonsumsi suatu produk yang diikuti oleh kepuasan yang dirasakan oleh konsumen tersebut. Menurut Kotler dan Armstrong (2000:212) Indikator variabel keputusan pembelian adalah kemantapan pada

sebuah produk, kebiasaan dalam membeli produk, melakukan rekomendasi kepada orang lain, dan melakukan pembelian ulang. Fakta masalah dari variabel keputusan pembelian adalah tingginya penjualan gitar merek Yamaha dibandingkan dengan merek Cort dan Scorpion. Hal tersebut terjadi dikarenakan adanya peningkatan keputusan pembelian. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Dinha (2020) menyatakan bahwa variabel kualitas produk, desain produk, dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kualitas produk merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi keputusan pembelian. Menurut Aritonang (2005) indikator variabel kualitas produk adalah fitur, daya tahan dan mudah diperbaiki. Fakta masalah variabel kualitas produk adalah gitar merek Yamaha memiliki banyak fitur-fitur dan daya tahan produk yang bagus. Hal tersebut mengakibatkan konsumen mengambil keputusan pembelian. Kualitas produk adalah kecocokan penggunaan produk (*fitnes for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen (Nasution, 2005: 2). Dalam melakukan pembelian konsumen akan melihat kualitas dari suatu produk. Hal tersebut sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Kotler dan Armstrong (2008) yang menyatakan bahwa semakin baik kualitas produk yang dihasilkan maka akan memberikan kesempatan kepada konsumen melakukan keputusan pembelian. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hariman (2017) menyatakan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Eky (2018) bahwa variabel kualitas produk berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian.

Desain produk menurut Kotler dan Armstrong (2014:254) adalah konsep yang

lebih besar dari pada gaya. Gaya hanya menggambarkan penampilan produk. Gaya bisa menarik atau membosankan. Gaya yang sensasional bisa menarik perhatian dan menghasilkan estetika yang indah, tetapi gaya tersebut tidak benar-benar membuat kinerja produk menjadi lebih baik. Tidak seperti gaya, desain tidak hanya sekedar kulit luar, desain adalah jantung produk. Berdasarkan definisi tersebut desain produk adalah segala sesuatu rancangan yang harus diperhitungkan oleh penjual untuk merangsang minat beli seseorang bahkan berujung pada keputusan pembelian. Menurut Kotler dan Armstrong (2014:254) indikator variabel desain produk adalah variasi desain, model terbaru, dan desain mengikuti trend. Fakta masalah variabel desain produk adalah gitar merek Yamaha memiliki variasi desain, warna, dan ukuran yang sesuai dengan minat konsumen. Hal tersebut mengakibatkan konsumen mengambil keputusan pembelian. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saraswati, dkk (2014) menyatakan bahwa variabel desain produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Namun, hasil penelitian tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Irfan (2018) menyatakan bahwa variabel desain produk tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian.

Selain kualitas produk dan desain produk, citra merek juga merupakan variabel yang mempengaruhi keputusan pembelian. Menurut Stigler (dalam Cobb-Walgren, 1995) menyatakan bahwa suatu merek yang dikenal oleh pembeli akan mengambil minatnya untuk mengambil keputusan pembelian. Menurut Rangkuti (2009:44) indikator citra merek adalah pengenalan, reputasi, daya tarik, dan kesetiaan. Fakta masalah citra merek adalah merek Yamaha memiliki reputasi

merek yang baik dan memiliki daya tarik tersendiri. Hal tersebut mengakibatkan konsumen mengambil keputusan pembelian. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Telagawathi, dkk (2018) bahwa variabel citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Namun, penelitian tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Prabowo (2020) menyatakan bahwa variabel citra merek berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian. Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah penelitian tersebut, maka penulis tertarik untuk membuat penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Desain Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Gitar Merek Yamaha Di *Ethnic Music* Singaraja”

1.2. Identifikasi Masalah Penelitian

Dari latar belakang masalah diatas, maka didapatkan identifikasi masalah sebagai berikut.

1. Adanya kesenjangan hasil penelitian terdahulu mengenai variable kualitas produk, desain produk dan citra merek terhadap keputusan pembelian.
2. Penjualan gitar merek Yamaha di *Ethnic Music* lebih tinggi dibandingkan dengan di *NL Music* dari bulan Januari sampai April 2021.
3. Penjualan gitar merek Yamaha meningkat sedangkan merek Cort dan Scorpion mengalami penurunan dari bulan Januari sampai April 2021.

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan fakta-fakta masalah diatas maka penelitian ini hanya memfokuskan pada permasalahan mengenai variabel kualitas

produk, desain produk, dan citra merek serta pengaruhnya terhadap keputusan pembelian.

1.4. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah penelitian diatas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Apakah kualitas produk, desain produk, dan citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian gitar merek Yamaha di *Ethnic Music* Singaraja?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian gitar merek Yamaha di *Ethnic Music* Singaraja?
3. Apakah desain berpengaruh terhadap keputusan pembelian gitar merek Yamaha di *Ethnic Music* Singaraja?
4. Apakah citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian gitar merek Yamaha di *Ethnic Music* Singaraja?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka tujuan dari penelitian ini untuk menguji:

1. Pengaruh kualitas produk, desain produk, dan citra merek terhadap keputusan pembelian gitar merek Yamaha di *Ethnic Music* Singaraja.
2. Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian gitar merek Yamaha di *Ethnic Music* Singaraja.
3. Pengaruh desain produk terhadap keputusan pembelian gitar merek Yamaha di *Ethnic Music* Singaraja.

4. Pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian gitar merek Yamaha di *Ethnic Music* Singaraja.

1.6. Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua manfaat sebagai berikut.

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memberikan berbagai manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran yang terkait dengan kualitas produk, desain produk, citra merek dan keputusan pembelian.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan acuan kepada toko *Ethnic Music* untuk menentukan strategi-strategi pemasaran khususnya yang berkaitan dalam hal kualitas produk, desain produk, citra merek, dan keputusan pembelian.

