

BAB 1

PENDAHULUAN

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan

Pembangunan yang terjadi di negara Indonesia memberi dampak positif bagi kemajuan bangsa. Tidak bisa dipungkiri bahwa selain membawa dampak positif, pembangunan juga membawa dampak negatif. Dengan semakin meningkatnya industri-industri dan pesatnya pembangunan menyebabkan timbulnya polusi, baik polusi udara, tanah, suara maupun air.

Khusus mengenai air, seperti diketahui bersama air adalah sumber kehidupan setiap makhluk hidup. Keberadaannya sangat vital bagi kelangsungan hidup manusia. Mulai dari mandi, mencuci, memasak serta untuk minum, manusia memerlukan air. Maka dari itu tidak bisa dibayangkan jika air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari tersebut tercemar, mengandung mikroorganisme atau bahkan zat-zat berbahaya sehingga akan menimbulkan berbagai macam penyakit bagi yang mengkonsumsinya. Terutama untuk air minum, diperlukan air yang benar-benar bersih dan bebas dari mikroorganisme / zat-zat berbahaya. Sedangkan seperti diketahui air dari PDAM yang digunakan oleh hampir seluruh masyarakat, kurang memenuhi standar kesehatan dan kurang layak untuk diminum, walaupun sudah masak.

Melihat kondisi seperti itu muncullah ide untuk menciptakan air minum yang *hygienes* dan memenuhi standar kesehatan serta layak untuk diminum. Kemudian terciptalah air minum dalam kemasan (AMDK) yang bisa langsung

diminum karena sudah mengalami proses sterilisasi. Munculnya air minum dalam kemasan ini mendapat respon positif dari masyarakat, sehingga banyak masyarakat yang beralih pada AMDK ini untuk memenuhi kebutuhan mereka akan air minum. Karena itu banyak produsen yang tertarik untuk memproduksi air minum dalam kemasan. Hal ini akan memberikan kesempatan lebih luas kepada konsumen untuk lebih memilih dan membeli produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Akibatnya persaingan antar perusahaan menjadi semakin ketat, karena setiap perusahaan berusaha untuk mempertahankan pangsa pasar dan mengembangkan usaha.

Untuk dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat, maka perusahaan dituntut lebih memperhatikan apa yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen. Karena pada dasarnya konsumen dalam membeli suatu produk yang dapat memuaskan keinginan tidak hanya dalam bentuk fisik (wujudnya), tetapi juga manfaat dari produk tersebut. Apalagi untuk konsumen AMDK, mereka lebih selektif dalam memilih air mineral yang dikonsumsi. Mereka menginginkan lebih dari sekedar bersih dan layak untuk diminum, namun juga memperhatikan produk mulai dari kualitas produk (kejernihan, kebersihan, cita rasa dsbnya), citra produk, harga yang sesuai dengan kualitasnya, layanan yang baik dan lain-lain.

Demikian juga halnya dengan PT Airkyndo di Surabaya sebagai perusahaan penyalur tunggal / pemasar produk air minum dalam kemasan (AMDK) merek *Safe*. Sebagai produsen air minum dalam kemasan di tengah ketatnya persaingan, perlu memperhitungkan harga, kualitas layanan dan merek terhadap produknya. Hal ini diperlukan agar potensi pasar yang sudah diraih

selama ini tidak akan hilang atau dengan kata lain berpindah ke produk merek lain yang belakangan ini marak beredar di pasaran.

Citra merek dari perusahaan produsen produk air minum dalam kemasan (AMDK) merek *Safe* juga merupakan hal penting, sebab hal tersebut merupakan petunjuk bagi konsumen bahwa produk yang dibelinya memiliki citra merek yang kuat di pihak konsumen, sehingga dapat dipastikan bahwa produk yang dibeli dan diterima oleh konsumennya.

Dewasa ini banyak produsen yang bergerak di bidang air minum kemasan, sehingga kualitas layanan yang diberikan oleh produsen merupakan faktor yang berperan penting dalam menentukan sikap konsumen dalam memilih produk air minum dalam kemasan, kualitas layanan ini dapat berupa ketepatan pengiriman, kecepatan pengiriman, atau kemudahan dalam melakukan pesanan, sehingga dalam menentukan sikap konsumen, PT Airkyndo di Surabaya perlu memperhatikan faktor-faktor yang menjadikan keputusan pembelian konsumen dalam membeli produk air minum dalam kemasan (AMDK) merek *Safe*. Berdasarkan latar belakang permasalahan ini hendak dibuktikan lebih lanjut apakah citra merek, kualitas layanan, dan harga memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian air minum kemasan merek *Safe* pada PT Airkyndo di Surabaya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah citra merek, kualitas layanan dan harga secara bersama-sama mempengaruhi keputusan pembelian air minum kemasan merek *Safe* pada PT Airkyndo di Surabaya?
2. Apakah citra merek, kualitas layanan dan harga secara parsial mempengaruhi keputusan pembelian air minum kemasan merek *Safe* pada PT Airkyndo di Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini dibagi menjadi dua antara lain:

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh citra merek, kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian air minum kemasan merek *Safe* pada PT Airkyndo di Surabaya.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara bersama-sama citra merek, kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian air minum kemasan merek *Safe* pada PT Airkyndo di Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial citra merek, kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian air minum kemasan merek *Safe* pada PT Airkyndo di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

A. Manfaat Bagi Ilmu Pengetahuan

Sebagai sumbangan untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta dapat melengkapi pustaka ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang pemasaran.

B. Manfaat Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam upaya perbaikan faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian.

C. Manfaat Bagi Penulis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan yang dapat memperluas wawasan di bidang ilmu pengetahuan khususnya pada bidang ilmu pemasaran.