

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini menyebabkan perubahan sosial, ekonomi dan budaya berlangsung demikian cepat. Salah satu contoh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada saat ini adalah Internet. Internet telah menciptakan sebuah dunia ekonomi baru yang menimbulkan dampak pada beberapa aspek kehidupan, tidak terkecuali perkembangan dunia bisnis dan pemasaran. Jangkauan internet yang luas sudah banyak dimanfaatkan orang sebagai media pemasaran dan bisnis. Hal ini membuat praktik bisnis melalui internet mempunyai banyak keuntungan baik bagi perseorangan, perusahaan ataupun konsumen.

Banyak unit bisnis yang kini mulai berfokus pada strategi pemasaran yang memanfaatkan internet, salah satunya adalah bisnis dibidang Bakery. Berikut data *onlineshop* yang menjual produknya melalui internet.

Tabel 1.1 Data Online Shop Roti di Kabupaten Batang

Nama Online Shop	Jumlah
Our's Kitchen	1
Indaah_kitchen	1
Rajc.foodndrink	1
Kristya Cake	1
Hany_cake_batang	2
Dapur Anggrek	1

Sumber: IG @infobatang

Dengan semakin berkembangnya bisnis di bidang usaha Bakery di Batang, pihak Brownies Full Chocolate Daily Fresh Homemade DAY harus berjuang keras dalam mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Hal tersebut sangat penting karena adanya persaingan yang sangat ketat dari para pelaku bisnis bakery lainnya, yang masing-masing pelaku bisnis berusaha menampilkan ciri-ciri produk yang dihasilkan, kualitas dan keunggulan produk mulai dari kelezatan roti itu sendiri, varian rasa toping roti, variasi ukuran dan bentuk, ketebalan dan keempukan roti.

Brownies Full Chocolate Daily Fresh Homemade DAY ini adalah produk olahan dari tepung terigu, mentega, telur dan dark coklat batang yang diaduk menjadi suatu adonan yang setelah matang biasa disebut dengan *cake*. Yang lebih menonjol dari Brownies ini adalah, lumuran selai nutella yang melimpah, sehingga produk ini diberi nama Brownies Full Chocolate.

Produk olahan makanan Brownies Full Chocolate Daily Fresh Homemade DAY ini berdiri sejak tanggal 26 Juli 2017. Diawali dari usaha coba-coba secara *online*, kemudian olahan Brownies Full Chocolate difoto dan *diupload* menggunakan *Black Berry Messenger (BBM)* ternyata setelah dicoba dalam waktu satu minggu banyak konsumen yang membeli.

Brownies Full Chocolate Daily Fresh Homemade DAY merupakan unit bisnis yang menggunakan internet dalam pemasarannya. Internet membantu Brownies Full Chocolate Daily Fresh Homemade DAY untuk mengenalkan dan memasarkan produknya kepada masyarakat. Penggunaan internet di *Instagram(@dailyfreshhomemade_day)*, serta *Black Berry*

Massanger dipilih karena mampu menerobos segala segmen dengan biaya yang lebih murah dan cepat.

Promosi penjualan secara *online* telah dilakukan oleh manajemen Brownies Full Chocolate Daily Fresh Homemade DAY melalui sosial media seperti melalui *Black Berry Massanger, Instagram, Facebook, Twitter, WhatsApp dan Path*. Di dalam promosi penjualan *online* yang ditawarkan berisikan manfaat Brownies Full Chocolate, tampilan promosi penjualan *online* iklan Brownies Full Chocolate yang dibuat semenarik mungkin, kemudian promosi penjualan *online* juga dilakukan dengan memberikan potongan harga yang diberikan manajemen Brownies Full Chocolate Daily Fresh Homemade DAY bertujuan untuk menginformasikan dan membujuk konsumen secara langsung maupun tidak langsung tentang suatu produk atau *brand* yang dijual.

Selain faktor promosi penjualan *online*, faktor yang mempengaruhi adalah harga. Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat – manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Harga secara internal dipengaruhi oleh tujuan pemasaran (biaya, penguasaan pasar, dan usaha). Selanjutnya adalah organisasi (struktur, skala dan tipe) sedangkan faktor eksternal seperti elastisitas permintaan dan kondisi persaingan pasar.

Setelah dilakukannya promosi penjualan *online* dan penentuan harga yang baik, tentunya sangat mempengaruhi suatu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan suatu upaya dalam pemenuhan kebutuhan dan

keinginan konsumen serta ketepatan saat penyampaian dalam memenuhi harapan dari konsumen.

Dilihat dari faktor tersebut, keputusan pembelian adalah proses akhir darisebuah proses pemasaran, dimana konsumen mengenal masalahnya, mencari informasi mengenai produk atau merek tertentu dan mengevaluasi seberapa baik masing-masing alternatif tersebut dapat memecahkan masalahnya yang kemudian mengarah kepada keputusan pembelian.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: **Analisis Promosi Penjualan *Online*, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian *Online* Brownies Full Chocolate (Studi Kasus pada Konsumen Daily Fresh Homemade DAY).**

1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berbagai macam permasalahan pasti akan ditemui oleh para konsumen untuk bisa melakukan keputusan pembelian secara *onlinedi* Daily Fresh Homemade DAY.

Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian secara *online* di Daily Fresh Homemade DAY antara lain: Promosi penjualan *online*, harga, kulaitas pelayanan, kemenarikan posting messages, kepercayaan, reputasi terhadap minat beli dan minat beli terhadap keputusan pembelian.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah yang ada mengenai keputusan pembelian secara *online*, peneliti perlu mengidentifikasi batasan masalah yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian ini. Penelitian ini hanya di batasi pada promosi penjualan *online*, harga dan kualitas pelayanan.

Penelitian ini terfokus pada pembeli atau konsumen Daily Fresh Homemade DAY dalam keputusan pembelian secara *online*. Pengambilan data penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu tertentu, yaitu selama 6 Bulan.

1.2.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan diatas, maka ada 3 variabel yang akan diteliti, yaitu:

Promosi Penjualan *Online*, Harga dan Kualitas Pelayanan yang kemudian dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah promosi penjualan *online*, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian secara *online* di Daily Fresh Homemade DAY secara simultan?
2. Apakah promosi penjualan *online*, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian secara *online* di Daily Fresh Homemade DAY secara parsial?
3. Variabel manakah yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap keputusan pembelian secara *online* di Daily Fresh Homemade DAY?

4. Seberapa besar pengaruh promosi penjualan *online*, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian secara *online* di Daily Fresh Homemade DAY?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh promosi penjualan *online*, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian secara *online* di Daily Fresh Homemade DAY secara simultan.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh promosi penjualan *online*, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian secara *online* di Daily Fresh Homemade DAY secara parsial.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui variabel mana yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap keputusan pembelian secara *online* di Daily Fresh Homemade DAY.
4. Untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh promosi penjualan *online*, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian secara *online* di Daily Fresh Homemade DAY.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis mengharapkan agar penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi :

1. Manfaat akademis

Dari hasil penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti lain sebagai bahan referensi dan bahan masukan bagi pihak-pihak berkepentingan terutama yang akan mengadakan penelitian berhubungan dengan permasalahan yang sejenis.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan masukan bagi keberlangsungan dan kemajuan usaha Brownies Full Chocolate Daily Fresh Homemade DAY. Kemudian penelitian ini dapat menjadi referensi dan tambahan informasi bagi penelitian dengan topik penjualan online di masa mendatang.