

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Dewasa ini teknologi memegang peranan yang sangat penting dalam setiap aspek kehidupan, terutama handphone yang semakin meningkat perkembangannya, bahkan penggunaannya sudah dari berbagai kalangan dan usia, siapa saja saat ini bisa menggunakan handphone baik itu kalangan atas, kalangan menengah bahkan kalangan bawah, baik orang dewasa, remaja bahkan anak-anak sudah semakin pintar dalam menggunakan alat komunikasi. Selain handphone, kuota paket data dan asesoris handphone yang menjadi pelengkap, semakin hari semakin banyak peminatnya bahkan beraneka ragam jenisnya. Hal ini tidak dapat dihindari lagi dan sudah menjadi kebutuhan pokok yang harus dipenuhi setiap orang yang memiliki handphone. Saat ini perusahaan juga dituntut untuk lebih cermat dalam memahami keinginan konsumen dan menyesuaikan setiap produknya kepada konsumen.

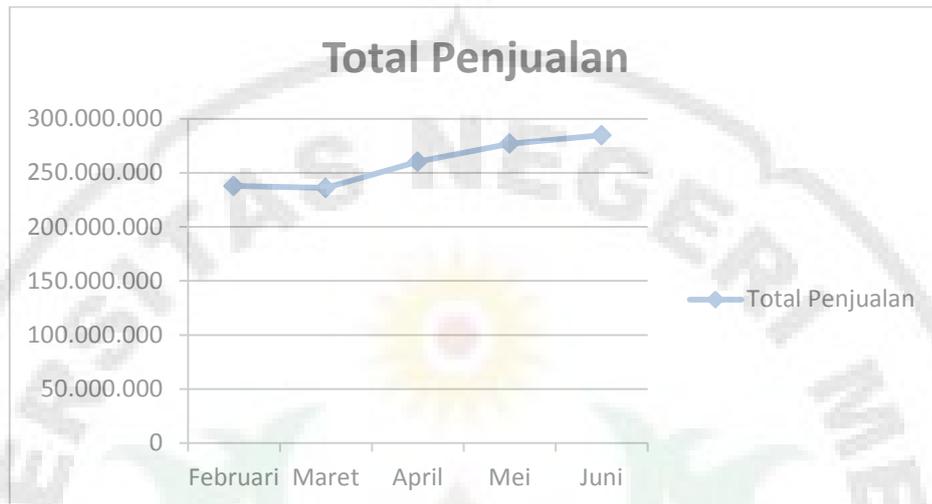
Konsumen juga dituntut untuk cenderung lebih cerdas, lebih suka memilih dan kritis terhadap setiap produk yang ditawarkan, sehingga konsumen sulit mengambil keputusan untuk melakukan pembelian pada satu produk. Saat ini banyaknya pesaing perusahaan membuat konsumen dihadapkan pada banyak pilihan, sedangkan konsumen memiliki hak dalam menentukan pilihannya, dari sana akan terlihat adanya keputusan pembelian dari konsumen itu sendiri. Konsumen mempunyai keputusan untuk membeli serta membandingkan suatu

produk keproduk lain, hal ini perlu diperhatikan oleh perusahaan, perusahaan perlu melihat bagaimana perkembangan pesaingnya dan melihat bagaimana strategi yang dilakukan perusahaan tersebut.

Pioneer Ponsel merupakan sebuah usaha yang menjual berbagai assesoris handphone, kartu paket data dan handphone, Usaha ini berdiri sejak tahun 2010 di jalan di Jln. W. Iskandar No. 97 (Simp. Perjuangan), Sidorejo, Medan Tembung, Kota Medan, Sumatera Utara, dan mempunyai letak yang sangat strategis. Suatu perusahaan perlu menerapkan strategi untuk mengembangkan usahanya salah satunya dengan menerapkan bauran pemasaran, bauran pemasaran akan membantu proses perusahaan untuk mendapatkan laba yang sebesar-besarnya. Bauran pemasaran terdiri dari harga, tempat, produk, promosi. Keempat variable tersebut merupakan hal yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih produk, konsumen akan cenderung lebih memilih dalam mengambil keputusan pembelian. Dengan adanya pertimbangan tersebut akan membentuk loyalitas pelanggan yang baik, jika konsumen puas akan suatu produk maka konsumen akan mengkonsumsi produk tersebut secara berulang dan akan memperkenalkan produk tersebut kepada orang lain. Dengan demikian maka laba yang didapat akan semakin meningkat.

**Tabel 1.1**  
**Tabel Data penjualan toko Pioneer Ponsel bulan Februari- Juni**

Bulan	Februari	Maret	April	Mei	Juni
<b>Kartu Paket</b>	116.750.000	119.450.500	121.872.000	133.450.000	158.000.000
<b>Assesoris</b>	78.876.980	85.987.000	90.786.500	88.321.000	65.800.000
<b>Handphone</b>	42.100.000	30.560.000	47.530.000	55.110.000	60.890.000
<b>Total Penjualan</b>	237.726.980	235.997.500	260.188.500	276.881.000	284.690.000



**Gambar 1.1**  
**Grafik Penjualan**

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa adanya peningkatan penjual di pioneer ponsel setiap bulannya, sejak february sampai juni 2017 yang mengalami kenaikan dari segi penjualan. Hal ini terjadi karena adanya loyalitas pelanggan yang melakukan pembelian berulang. Loyalitas pelanggan merupakan suatu kondisi yang dapat dicapai dalam jangka panjang sebagai tujuan perusahaan dalam perencanaan strategik. Dengan kata lain, pelanggan memiliki komitmen yang pasti pada penggunaan produk yang dipilih. Disini dapat dilihat bahwa adanya perbedaan harga jual antara pioneer ponsel dengan gerai toko lain yang menjual barang yang sejenis, salah satunya adalah kartu paket data.

**Tabel 1.2**  
**Tabel perbandingan harga kartu paket**

Pioneer Ponsel			Gerai Toko Lain
No	Nama Kartu	Harga	
1	Telkomsel 30GB	Rp.55.000,00	Rp.50.000,00
2	XL 8GB	Rp.37.000,00	Rp.35.000,00
3	TRI 6GB	Rp.36.000,00	Rp.35.000,00
4	ISAT 19GB	Rp.35.000,00	Rp.34.000,00
5	Axis 15GB	Rp.57.000,00	Rp.55.000,00

Dapat dilihat dari segi penetapan harga, pioneer menetapkan harga yang cenderung sedikit lebih mahal dibandingkan usaha sejenis yang menjual produk yang sama, namun dapat dilihat dari data penjualan yang setiap bulannya meningkat, dalam hal ini dapat dikatakan bahwa konsumen tetap melakukan pembelian kembali dengan adanya perbandingan harga, namun ini tidak sesuai dengan teori yang ada, dimana jika harga suatu barang meningkat/cenderung mahal maka pembelian akan menurun sehingga laba yang dihasilkan akan menurun, namun ini tidak berlaku pada kasus pioneer ponsel. Selain harga, ada faktor lain yang tak kalah penting yaitu lokasi. Perusahaan harus pandai dalam memilih lokasi sebagai tempat perusahaan tersebut melakukan seluruh kegiatannya, karena dengan lokasi yang strategis akan lebih menguntungkan perusahaan. Lokasi adalah suatu tempat di mana perusahaan atau instansi tersebut melakukan kegiatan. Lokasi yang strategis membuat konsumen dapat dengan mudah mendapatkan barang yang mereka inginkan. Pioneer ponsel saat ini masih dipilih konsumen sebagai pilihan untuk membeli aksesoris ataupun kartu perdana karena harga yang ditawarkan oleh pioneer ponsel cenderung lebih mahal, produk yang dijual beragam dan adanya penawaran menarik berupa undian yang diberikan, Meskipun masih diminati oleh konsumen, tetapi pioneer ponsel masih perlu untuk meningkatkan inovasi dan memunculkan perbedaan atau keunikan yang dimiliki perusahaan dibandingkan dengan pesaing untuk dapat menarik minat konsumen untuk loyal terhadap produk perusahaan. Selain itu promosi juga merupakan salah satu faktor yang paling penting untuk meningkatkan pendapatan penjualan, dengan adanya promosi konsumen cenderung lebih tertarik terhadap

suatu produk yang akan ditawarkan. Adanya kenaikan tersebut, menjadi dasar yang diangkat dalam penelitian ini. Masalah ini memerlukan adanya sebuah tanggapan dan evaluasi yang baik dari perusahaan agar bisa tetap unggul ditengah persaingan yang semakin ketat.

Berdasarkan beberapa uraian diatas dan dilihat dari tabel penjualan yang mengalami kenaikan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*) Terhadap Loyalitas Pelanggan di Pioneer Ponsel”**, sehingga melalui penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang memerlukan.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakan diatas, maka indentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh produk terhadap loyalitas pelanggan pada Pioneer ponsel ?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan pada Pioneer ponsel ?
3. Bagaimana pengaruh promosi terhadap loyalitas pelanggan pada Pioneer ponsel ?
4. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada Pioneer ponsel ?
5. Bagaimana pengaruh produk, harga, promosi, dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada Pioneer ponsel ?

### 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka perlu diadakan batasan masalah. Batasan masalah di perlukan untuk menghindari terjadinya kesimpangsiuran dan kesalahan persepsi. Adapun pembatasan masalah yang diteliti adalah pada loyalitas pelanggan, dan variabel harga, produk, promosi, dan lokasi.

### 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas maka dapat dirumuskan pokok masalah yang dibahas dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Pioneer ponsel ?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Pioneer ponsel ?
3. Apakah promosi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Pioneer ponsel ?
4. Apakah lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Pioneer ponsel ?
5. Apakah produk, harga, promosi, dan lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Pioneer ponsel ?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusah masalah diatas, penelitian ini berguna untuk menjawab segala permasalahan tersebut. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh produk terhadap loyalitas pelanggan pada Pioneer ponsel.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan pada Pioneer ponsel.
3. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap loyalitas pelanggan pada Pioneer ponsel.
4. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada Pioneer ponsel.
5. Untuk mengetahui pengaruh produk, harga, promosi dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada Pioneer ponsel.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yang diharapkan berguna bagi penulis, perusahaan, Universitas Negeri Medan, dan bagi pihak lain yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Manajemen di Universitas Negeri Medan.

## 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pemilik perusahaan dalam menentukan kebijakan manajemen perusahaan dalam usaha peningkatan loyalitas konsumen.

## 3. Bagi Universitas Negeri Medan

Sebagai tambahan literature kepustakaan di bidang penelitian mengenai pengaruh bauran pemasaran dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan.

## 4. Bagi Pihak Lain

Bagi pembaca dan pihak-pihak lainnya, penelitian ini diharapkan dapat lebih memperdalam pengetahuan dan sebagai referensi untuk melakukan penelitian sejenis dimasa yang akan datang.