

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan pasar bola lampu di Indonesia saat ini semakin ketat dengan berkembangnya pemasaran dan kemajuan teknologi sehingga pemasar saat ini semakin gencar untuk melakukan penjualan dan ingin menjadi yang terbaik, sehingga setiap produsen bola lampu masing-masing menunjukkan eksistensinya untuk dapat merebut pasar yang persaingannya setiap tahun semakin ketat. Saat ini dengan gencarnya bola lampu. Salah satunya adalah bola lampu philips. Koninklijke Philips Electronics N.V. (Royal Dutch Philips Electronics Ltd.), biasa dikenal sebagai Philips Perusahaan ini didirikan pada 1891 oleh 2 bersaudara Gerard dan Anton Philips (1874-1951) di Eindhoven, Belanda. Produk pertamanya ialah bola lampu. Philips ialah salah satu produsen elektronik konsumen terbesar di dunia tetapi kesuksesan yang di tidak di peroleh dengan mudah. Dengan banyaknya merek bola lampu yang ada di pasaran saat ini untuk memperebutkan pangsa pasar penjualan bola lampu sehingga menguntungkan konsumen untuk dapat mengenali perbedaan merek yang ada sehingga dapat memilih satu yang paling bernilai diantara produk bola lampu yang ada.

Oleh karena itu agar produk yang ditawarkan mampu memenuhi harapan pelanggan dan mempunyai nilai yang lebih dibandingkan para pesaingnya Hal tersebut tentu saja merupakan peluang pasar yang cukup besar bagi perusahaan-perusahaan bola lampu untuk berkembang di seluruh Indonesia, sehingga membuat persaingan menjadi semakin ketat dan sulit diprediksikan. Kondisi ini

menuntut setiap. perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara berkesinambungan dengan perusahaan-perusahaan lain yang berkecimpung dalam bidang yang sama. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan harga yang terjangkau agar membuat konsumen loyal terhadap produk yang dihasilkan perusahaan

”Menurut Fornell dalam Mouren Margaretha (2009:297), menyatakan bahwa : “Loyalitas merupakan fungsi dari kepuasan pelanggan, rintangan pengalihan, dan keluhan pelanggan di dalam menciptakan kepuasan pelanggan .terdapat beberapa faktor yaitu harga dan kualitas produk.dari definisi di atas dapat disimpulkan faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen adalah harga dan kualitas produk.

Harga menurut Dharmesta dan Irawan (2005), harga adalah sejumlah uang (ditambah beberapa produk kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk dan pelayanannya

Fandy Tjiptono (2009: 51) mengatakan bahwa : “Kualitas produk adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk. Yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan

Oleh karena itu agar produk yang ditawarkan mampu memenuhi harapan pelanggan dan mempunyai nilai yang lebih dibandingkan para pesaingnya, maka produsen perlu memperhatikan harga dan kualitas karena berpengaruh terhadap loyalitas konsumen dimana perusahaan bola lampu philips harus lebih berinovasi

terhadap kualitas dan membuat harga yang terjangkau agar dapat mempertahankan loyalitas konsumen.

Tetapi seiring berjalannya waktu loyalitas konsumen terhadap bola lampu philips berkurang yang diakibatkan oleh tingkat harga yang tinggi dan kualitas produk dimana daya tahan dan kinerja dari bola lampu philips menurun. Dengan demikian pihak perusahaan haruslah dapat menyusun strategi dan program yang tepat dalam rangka memanfaatkan peluang yang ada dan mengungguli para pesaingnya serta tidak kalah pentingnya adalah memberikan kepuasan secara lebih baik agar dapat meningkatkan loyalitas konsumennya.

Berdasarkan dari pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa harga dan kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Sehingga perusahaan bola lampu philips harus lah mempertimbangkan harga dan kualitas produk mereka agar dapat mempertahankan loyalitas konsumen.

Berdasarkan dari pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa harga dan kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas konsumen . Sehingga perusahaan bola lampu philips harus lah mempertimbangkan harga dan kualitas produk mereka agar dapat mempertahankan loyalitas konsumen .pada produk yang perusahaan hasilkan

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul : **“Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Bola Lampu Phillips Di Asrama Hubdam I/BB Kelurahan Cinta Damai Medan”**.

B. Rumusan Masalah

- 1) Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen bola lampu phillips di Asrama Hubdam I/BB Kelurahan Cinta Damai Medan ?
- 2) Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas konsumen bola lampu phillips di Asrama Hubdam I/BB Kelurahan Cinta Damai Medan ?
- 3) Apakah harga dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas konsumen bola lampu phillips di Asrama Hubdam I/BB Kelurahan Cinta Damai Medan?

C. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen bola lampu phillips di Asrama Hubdam I/BB Kelurahan Cinta Damai Medan.
- 2) Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas konsumen bola lampu phillips di asrama hubdam I/BB Kelurahan Cinta Damai Medan.
- 3) Untuk mengetahui apakah harga dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas konsumen bola lampu phillips di Asrama Hubdam I/BB Kelurahan Cinta Damai Medan.

D. Manfaat Penelitaan

1. Bagi Penulis, menambah wawasan dan pengetahuan dalam mempertahankan harga dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen.
2. Bagi Perusahaan, penelitian diharapkan menjadi masukan dan pertimbangan yang terkait dalam harga dan kualitas produk pada bola lampu phillips.

3. Peneliti lain, sebagai bahan referensi bagi peneliti yang melakukan penelitian lebih lanjut tentang masalah yang akan datang di dalam melakukan penelitian dalam kasus yang sama.

