

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan berjalannya perkembangan dunia kini kesadaran masyarakat untuk selalu menjaga kesehatan meningkat, kesehatan merupakan aspek yang penting bagi kehidupan. Dalam menjaga kesehatan, memelihara kebersihan tangan merupakan aspek terpenting, karena seluruh aktivitas sehari-hari yang dilakukan berawal dari tangan itu sendiri sehingga tangan dapat menjadi perantara masuknya mikroba ke dalam tubuh. Salah satu cara paling umum yang dilakukan untuk membersihkan tangan yaitu dengan cuci tangan menggunakan sabun cuci tangan, namun seiring dengan perkembangan zaman dan kesibukan masyarakat menyebabkan meningkatkan kebutuhan produk praktis yaitu pembersih tangan tanpa air atau yang sering disebut dengan *hand sanitizer*. Pemakaian antiseptik tangan saat ini mendapat banyak respon yang cukup positif dari masyarakat meningkat semakin banyaknya merek antiseptik di pasaran.

Berdasarkan fenomena Covid-19 yang ada di DIY produk hand sanitizer semakin banyak dicari oleh masyarakat yang dapat digunakan agar terhindar dari masuknya mikroba ke dalam tubuh. Hand Sanitizer merupakan cairan untuk membersihkan tangan pengganti mencuci tangan yang mudah dibawa dan digunakan dimana saja, kelebihan Hand Sanitizer sendiri adalah sebagai antibakteri untuk menghambat sampai dengan membunuh bakteri Sari and Isadiartuti (2006).

Seiring berkembangnya virus covid-19 ini, banyak pebisnis yang bersaing dalam meningkatkan strategi penjualannya. Salah satunya adalah perusahaan Dettol yang bergerak pada bidang produk kesehatan dengan ciri khas anti kuman. Dettol menyediakan berbagai kategori barang yang kerap diperlukan oleh masyarakat belakangan ini. Salah satunya produk Hand Sanitizer. Peningkatan penjualan merek Dettol ini karena merupakan produk ternama yang menyediakan berbagai katagori produk kesehatan dan Hand Sanitizer merupakan salah satu di antara beberapa keperluan paling utama pada masa pandemi ini maka masyarakat dihimbau, dianjurkan, atau bahkan diwajibkan untuk menggunakannya dalam membantu upaya menghindari penyeaban Covid-19 saat ini. Sehingga menjadikan kebutuhan tersebut sebagai kebutuhan pembelian.

Harga menjadi komponen penting dalam kegiatan pembelian produk dalam berbagai merek Hand Sanitizer. Harga merupakan suatu nilai yang dapat diukur dengan uang. Harga sendiri juga menjadi salah satu faktor utama dalam kegiatan terjadinya pembelian. Semakin terjangkau suatu harga sehingga semakin banyak juga konsumen dalam memberikan keputusan pembelian produk Hand Sanitizer. Harga umumnya bergantung dengan kebijakan dari perusahaan, namun tentunya melalui pertimbangan dari bermacam-macam hal Kotler and Keller (2012).

Faktor yang mempengaruhi pembelian selain harga adalah kualitas produk terhadap faktor pembelian. Menyurut Kotler and Amstrong (2012), kualitas produk adalah salahsatu sarana *positioning* utama pemasar. Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja produk atau jasa. Kualitas produk yang baik tentunya akan

menarik minat konsumen untuk membeli karena konsumen menginginkan membeli produk yang berkualitas. Suatu kualitas produk menjadi alat ukur bagi konsumen untuk menentukan suatu keputusan pembelian. Terdapat 2 faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian yaitu faktor orang lain dan faktor situasional (Kotler and Armstrong (2017)). Konsumen mungkin membentuk niat pembelian berdasarkan faktor pendapatan, harga dan manfaat produk yang diharapkan. Namun kejadian tak terduga bisa mengubah niat suatu pembelian. Oleh karena itu, preferensi dan niat pembelian tidak selalu menghasilkan keputusan pembelian yang aktual.

Faktor penting lainnya selain harga dan kualitas produk adalah citra merek. Merek dipakai sebagai alat yang digunakan untuk menciptakan suatu pandangan tertentu dari seseorang baik dari iklan, promosi maupun komunikasi yang digunakan untuk menciptakan suatu pandangan tertentu dari seseorang baik dari iklan, promosi atau komunikasi yang dilakukan dengan cara mulut ke mulut oleh pengguna sebuah produk. Citra merek menurut Kotler dalam Isyanto and Dkk (2012) yaitu seperangkat konsumen mengenai merek tertentu. Perusahaan harus membentuk sebuah citra dengan jelas dan harus memiliki keuntungan dari pesaing produk lainnya.

Keputusan pembelian merupakan suatu kegiatan guna melakukan pembelian pada suatu barang atau jasa yang menimbulkan motivasi dari dalam diri maupun dorongan dari luar, dimana suatu dorongan tersebut membentuk kesadaran konsumen dalam melakukan tindakan membeli untuk memenuhi kebutuhan dan sebagai pemuas keinginan yang harus dipenuhi. Menurut

Schiffman and Kanuk (2014), mengatakan bahwa keputusan pembelian merupakan sebuah tindakan dari satu ataupun lebih opsi atau alternatif. Keputusan pembelian timbul karena adanya dorongan yang kuat dari faktor internal maupun eksternal dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap produk tertentu.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yohanna, Ginanar. (2021) dan Fika (2020) menyatakan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian, namun Muhammad dan Ratna (2021) menyatakan bahwa harga berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Penelitian Yohanna, Ginanar. (2021), Ratna (2021) dan Muhammad (2015) menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Penelitian Yohanna, Ginanar. (2021) dan Fika (2020) menyatakan bahwa citra merek tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian, namun Muhammad dan Ratna (2021) menyatakan bahwa citra merek berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis ingin mencari tahu faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk Hand Sainitizer Dettol. Maka dari itu, penulis memutuskan untuk mengambil judul “**Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Hand Sainitizer Dettol Di DIY**”.

#### **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah peneliti ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah harga berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian hand sainitizer Dettol di DIY ?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian hand sainitizer Dettol di DIY ?
3. Apakah citra merek berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian hand sainitizer Dettol di DIY ?

#### **C. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel independen dan dependen. Variabel independen (X) meliputi harga, kualitas produk, dan citra merek, sedangkan keputusan pembelian sebagai variabel dependen (Y). Penelitian dilakukan pada konsumen yang pernah melakukan pembelian produk Hand Sainitizer Dettol di Daerah Istimewa Yogyakarta.

#### **D. Tujuan Masalah**

1. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap keputusan pembelian hand sainitizer Dettol di DIY.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian hand sainitizer Dettol di DIY.
3. Untuk menganalisis pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian hand sainitizer Dettol di DIY.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dan pengetahuan serta kesempatan bagi penulis untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan dalam dunia nyata di lingkup pemasaran.

## 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan untuk mengetahui variable yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian.

## 3. Bagi STIM YKPN Yogyakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan referensi kepustakaan STIM YKPN Yogyakarta dan dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya.