Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Beberapa tahun terakhir ini, keberadaan Security System khususnya CCTV (closed-circuit television) di Indonesia mulai sering disebut-sebut dan dirasakan perlu. Apalagi, sejak rangkaian peristiwa bom yang melanda Bali dan Jakarta. Dalam sebuah peristiwa besar pada bulan Mei 2009 yang melibatkan seorang pejabat KPK, kembali CCTV disebut sebagai alat yang dapat membantu petugas kepolisian dalam mengurai sebagian dari peristiwa yang terjadi.

Sistem CCTV adalah kamera yang dilengkapi dengan lensa. Kamera dengan bantuan lensa berfungsi untuk menangkap gambar objek, mengubah informasi optik ini menjadi sinyal listrik (disebut sinyal video) yang selanjutnya akan di-transmisikan untuk diproses oleh unit pemroses dan juga untuk ditampilkan di monitor.

Dengan semakin berkembangnya kemajuan IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi) serta perkembangan industri yang semakin tinggi dan kompleks, saat inilah para pesaing bisnis di tuntut untuk terus melakukan terobosan yang membuat keunggulan kompetitif dari usaha bisnisnya. Salah satunya adalah dengan membuat keunikan, melakukan inovasi atau menawarkan kelebihan serta kualitas yang ada pada produk atau jasa sehingga dapat menarik konsumen untuk melakukan keputusan pembelian.

Oleh karena itu, setiap perusahaan dituntut untuk siap menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat dengan perusahaan-perusahaan lain dari seluruh dunia untuk menghadapi globalisasi yang sering dikatakan era dunia tanpa batas. Dengan demikian lingkungan yang dihadapi suatu perusahaan juga akan menjadi semakin kompleks.

Dalam persaingan bisnis yang bebas ini, syarat agar suatu perusahaan dapat sukses dalam persaingan tersebut adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Agar tujuan tersebut tercapai, maka setiap perusahaan harus dapat menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa yang diinginkan konsumen sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

Demikian halnya dengan produk Security System Electronic pada PT. Opsi Optimal yang menyediakan kebutuhan Security System yang merupakan penunjang maupun standar bagi bisnis setiap perusahaan, harus berusaha keras untuk memenangkan persaingan agar bisa selalu ada dihati konsumen. Sehubungan dengan banyaknya persaingan dibidang Security System yang ada di pasaran, maka perusahaan harus dapat mengantisipasi persaingan tersebut dengan memperhatikan beberapa hal yang berhubungan dengan peningkatan pemasaran produk atau jasanya antara lain dengan menawarkan harga yang bersaing dibandingkan dengan distributor yang lain namun hal tersebut belum didukung dengan kualitas produk yang baik pula. Design yang baik dengan produk yang baik, tanpa disertai dengan maintenance yang baik pula semua itu akan sia-sia.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis akan mencoba untuk membahas lanjut dalam bentuk penulisan skripsi dengan judul : **"Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian dan Dampaknya pada Loyalitas Konsumen di PT. Opsi Optimal".**

1.2 Identifikasi Masalah

Atas dasar uraian diatas, maka penting kiranya dilakukan suatu penelitian secara empiris yang mampu memberikan jawaban atas pertanyaan faktor-faktor apa yang mempengaruhi keputusan pembelian Security System khususnya produk CCTV, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

- Apakah pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen pada PT. Opsi Optimal ?
- Apakah pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen pada PT. Opsi Optimal ?
- Bagaimana pengaruh keputusan pembelian terhadap loyalitas konsumen pada PT. Opsi Optimal ?
- Apakah pengaruh harga dan kualitas produk secara partial atau sendiri-sendiri terhadap keputusan pembelian pada PT.Opsi Optimal?
- Bagaimana pengaruh harga dan kualitas produk secara simultan terhadap loyalitas konsumen melalui keputusan pembelian pada PT. Opsi Optimal ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen pada PT. Opsi Optimal
- Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen pada PT. Opsi Optimal
- Untuk mengetahui pengaruh keputusan pembelian terhadap loyalitas konsumen pada PT. Opsi Optimal
- Untuk pengaruh harga dan kualitas produk secara partial atau sendiri-sendiri terhadap keputusan pembelian pada PT.Opsi Optimal

- Untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas produk, secara simultan terhadap loyalitas konsumen melalui keputusan konsumen pada PT. Opsi Optimal

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat atau kegunaan penelitian ini adalah :

1. Bagi perusahaan yang memproduksi/menjual Produk Security System (CCTV)
    - Dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen perusahaan guna menentukan langkah yang lebih tepat dalam pengembangan strategi pemasaran. Serta perusahaan dapat mengetahui dan lebih sensitif dengan apa yang dingiinkan oleh pemasar atau konsumen.

2. Bagi Penulis
    - Hasil penelitian yang dilakukan dapat memberikan tambahan pengetahuan dalam persaingan bisnis dan memperluas mengenai ilmu-ilmu pemasaran terapan secara praktis.

3. Bagi Ilmu Pengetahuan
    - Dapat memberikan ide-ide untuk penelitian pada penelitian yang akan datang.
4. Bagi Masyarakat
    - Melalui penelitian ini, konsumen dapat mengetahui bahwa produk, kualitas dan harga diciptakan sesuai dengan kontribusi yang diberikan oleh perusahaan untuk memuaskan dan memberikan yang terebaik bagi para pelanggannya.