

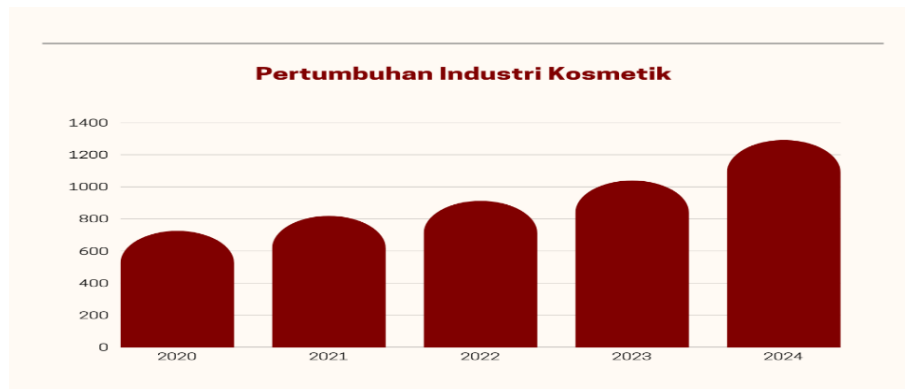
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk meningkatnya kebutuhan dan gaya hidup. Kini masyarakat tidak hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan dasar seperti sandang, pangan dan papan, serta layanan kesehatan dan pendidikan, namun juga menaruh perhatian besar pada penampilan. Fenomena ini mendorong kosmetik bertransformasi dari sekedar keinginan menjadi kebutuhan pokok, khususnya bagi wanita. Kosmetik dipandang sebagai sarana efektif untuk mempercantik diri, meningkatkan kepercayaan diri, dan menunjang rasa diterima dalam lingkungan sosial.

Perubahan persepsi dan gaya hidup ini berdampak pada pesatnya pertumbuhan industri kosmetik. Beragam merek lokal dan internasional bersaing menyajikan produk dengan jenis, kualitas, dan harga yang bervariasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang semakin dinamis. Hal ini selaras dengan survei dari *Kemenperin Gadang Potensi Industri Kosmetik Semakin Gemilang*, n.d. yang menyatakan adanya peningkatan terhadap pelaku industri yang tinggi sebesar 77% dari tahun 2020 hingga tahun 2024.

**Gambar 1.1 Data Pertumbuhan Pelaku Industri**

Sumber: *Direktor Jendral Industri Kecil, Menengah dan Aneka Kementerian Perindustrian*

Pertumbuhan industri kosmetik terlihat juga di Kota Tanjungpinang dengan adanya merek-merek seperti Moni Cosmetik, SVJ Cosmetik, MK Cosmetik, Teman Cantik, MS Glow, dan Mecc Up Store. Mecc Up Store, yang terletak di Jl. Ganet Km. 11.

**Tabel 1.1**  
**Data Pengunjung**

No	Tanggal Survei	Jumlah Pengunjung	Lokasi
1.	27 Oktober 2024	700 orang / bulan	Mecc Up Store
2.	27 Oktober 2024	100 orang / hari	Mk Kosmetik

Sumber : *Mecc Up Store dan Mk Kosmetik (2025)*

Dari hasil pra-survei pada tanggal 27 Oktober 2024, tercatat bahwa perbandingan antara Mecc Up Store dan Mk Kosmetik adanya perbedaan signifikan dalam jumlah pengunjung. Jika Mk Kosmetik dikunjungi rata-rata 100 orang per hari, maka dalam sebulan mereka menerima sekitar 3.000 pengunjung. Jumlah ini jauh lebih besar dibandingkan Mecc Up Store yang hanya mencatat 700 pengunjung perbulan. Perbedaan ini menunjukkan adanya faktor-faktor yang menyebabkan Mecc Up Store kurang diminati oleh konsumen.

Kurangnya variasi produk di Mecc Up Store Tanjungpinang menyebabkan pelanggan kurang puas dengan pilihan yang tersedia di toko tersebut. Berikut beberapa merek produk tidak tersedia di toko ini, sebagai berikut.

**Tabel 1.2**  
**Kategori Varian Produk**

<b>Kategori</b>	<b>Merek</b>	<b>Varian Produk</b>	<b>Tersedia</b>
<i>Skincare</i>	Skintific	41	11
<i>Body Care</i>	Grace and Glow	17	8
<i>Makeup</i>	Somethinc	44	10
<i>Hair Care</i>	Makarizo	30	9

Sumber : Toko Mecc Up (2024)

Pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa variasi produk yang tersedia pada toko terbatas. Penelitian yang berkaitan dengan varian produk telah dilakukan Firdiansyah & Prawoto, (2021) mengungkapkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan dari variasi produk kepada keputusan pembelian produk di Toserba Danareal Wonosobo. Menurut Regindratama, (2023) mengungkapkan variasi produk tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan pembelian konsumen.

**Tabel 1.3**  
**Daftar Harga Produk**

<b>Nama produk</b>	<b>Mecc Up Store</b>	<b>Mk Kosmetik</b>
Skintific Clay Mask	Rp. 95.000	Rp. 84.000
Grace and Glow Body Serum	Rp. 41.800	Rp. 40.000
Somethinc Powder Foundation	Rp. 129.000	Rp. 103.000
Makarizo Hair Energy	Rp. 25.000	Rp. 27.000

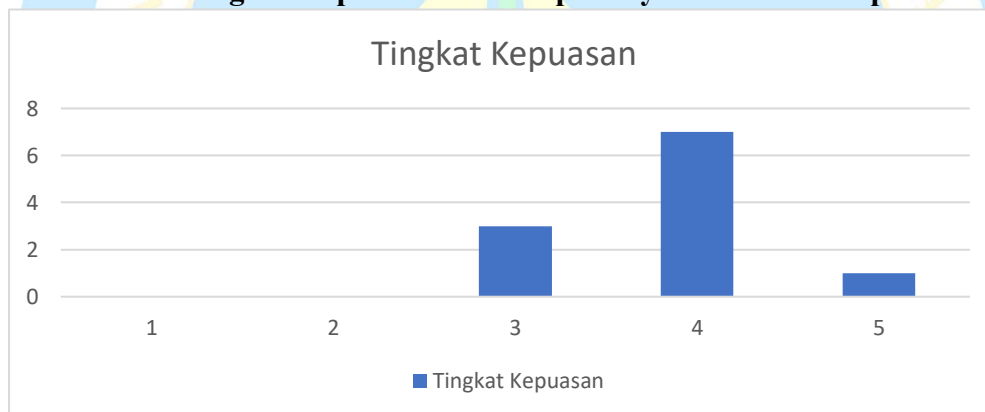
Sumber : Toko Mecc up dan Mk Kosmetik (2024)

Pada Tabel 1.3 terlihat bahwa harga produk di Mecc Up Store lebih tinggi dibandingkan dengan Mk Kosmetik, meskipun menawarkan produk yang serupa. Hal ini bisa mempengaruhi persepsi nilai konsumen terhadap toko Menurut penelitian Umamsyah & Hutami, (2020) menyatakan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Sedangkan dari penelitian Rozi &

Khuzaini, (2021) menyatakan bahwa harga berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap keputusan pembelian. Berbeda dari penelitian Mulyadi, (2022) menyatakan bahwa harga berpengaruh negatif terhadap keputusan pembelian.

Faktor lain yang mempengaruhi keputusan pembelian adalah kualitas pelayanan. layanan pelayanan dapat di ketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan, Djafar *et al.*, (2023). Maka dari itu peneliti melakukan pra-survei melalui google form, dengan menggunakan 11 responden menunjukkan hasil sebagai berikut.

**Grafik 1.2**  
**Data Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan di Mecc Up Store**



sumber : Penelitian diolah, (2025)

**Tabel 1.4**  
**Data Pengunjung Harian Mecc Up Store**

Tanggal	Jumlah pembeli
8 mei 2025	16 orang
9 mei 2025	6 orang
10 mei 2025	13 orang
11 mei 2025	32 orang
12 mei 2025	12 orang
13 mei 2025	12 orang
14 mei 2025	14 orang
<b>TOTAL</b>	<b>105 ORANG</b>

sumber : Mecc Up Store, (2025)

Hasil pra-survei yang dilakukan terhadap 11 responden menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Mecc Up Store. Namun demikian, data observasi selama 7 hari terakhir mengindikasikan adanya fluktuasi signifikan dalam jumlah pembeli harian di toko tersebut, dengan angka pembeli yang tidak konsisten dan cenderung berubah-ubah secara drastis dari hari ke hari. Fenomena ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan belum berhasil mendorong konsistensi dalam perilaku pembelian. Menurut Priyadi *et al.*, (2024), penelitian mereka menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Variasi produk menjadi faktor utama yang menentukan daya tarik konsumen dalam memilih toko. Konsumen masa kini cenderung mencari ragam produk yang lengkap dan beragam agar sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pribadi. Jika variasi produk tidak memadai, pelanggan berisiko beralih ke kompetitor yang menawarkan pilihan produk lebih inovatif dan lengkap. Oleh karena itu, penting untuk memahami sejauh mana variasi produk mempengaruhi keputusan pembelian di Mecc Up Store guna mengarahkan strategi pengembangan produk yang lebih tepat.

Harga juga menjadi aspek krusial yang sangat memengaruhi keputusan pembelian, terutama di pasar seperti Tanjungpinang yang cukup sensitif terhadap harga. Penetapan harga yang kompetitif namun tetap menguntungkan adalah tantangan tersendiri bagi Mecc Up Store. Harga yang terlalu tinggi bisa menurunkan minat beli, sementara harga yang terlalu rendah dapat berdampak pada profitabilitas toko. Dengan melakukan penelitian ini, dapat diperoleh gambaran

yang jelas mengenai peran harga dalam mempengaruhi keputusan pembelian serta bagaimana toko bisa melakukan penyesuaian harga yang lebih strategis.

Kualitas pelayanan merupakan aspek penting yang mampu menciptakan pengalaman belanja yang positif sekaligus membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen. Pelayanan yang cepat, ramah, dan responsif menjadi nilai tambah yang meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dalam persaingan yang semakin ketat, kualitas pelayanan bisa menjadi pembeda utama yang menentukan keputusan konsumen untuk membeli atau tidak. Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Mecc Up Store serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

Penelitian ini juga sangat berguna sebagai data empiris bagi manajemen Mecc Up Store dalam merumuskan strategi pemasaran yang efektif dan efisien. Dengan mengetahui pengaruh variabel-variabel tersebut secara sistematis, toko dapat memprioritaskan aspek yang paling berkontribusi terhadap keputusan pembelian, sehingga sumber daya yang ada dapat dialokasikan dengan optimal untuk meningkatkan penjualan dan memperkuat posisi pasar.

Berdasarkan masalah fenomena dan data yang disajikan pada latar belakang peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Varian Produk, Keterjangkauan Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Mecc Up Store Tanjungpinang”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pertumbuhan toko kosmetik menyebabkan persaingan yang ketat dalam penjualan di Tanjungpinang
2. Variasi produk yang terbatas di Mecc Up Store Tanjungpinang dapat menyebabkan konsumen kesulitan menemukan produk yang sesuai dengan kebutuhannya.
3. Keterjangkauan harga produk di Mecc Up Store Tanjungpinang cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan Mk Kosmetik, sehingga mempengaruhi daya tarik konsumen.
4. Fenomena fluktuasi pembeli harian meskipun tingkat kepuasan pelanggan tinggi.

## 1.3 Perumusan Masalah

1. Apakah variasi produk di Mecc Up Store Tanjungpinang berpengaruh terhadap keputusan pembelian?
2. Apakah keterjangkauan harga di Mecc Up Store Tanjungpinang berpengaruh terhadap keputusan pembelian?
3. Apakah faktor-faktor yang menyebabkan fluktuasi pembeli di Mecc Up Store meskipun tingkat kepuasan tinggi?
4. Apakah variasi produk, keterjangkauan harga, kualitas pelayanan di Mecc Up Store Tanjungpinang secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian?

#### **1.4 Pembatasan Masalah**

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi masalah agar lebih terfokus sehingga topik yang dikaji dapat dianalisis secara mendalam dan sistematis. Berikut adalah beberapa pembatasan yang diterapkan dalam penelitian ini:

1. Objek penelitian yang diteliti ialah variasi produk, keterjangkauan harga, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian
2. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah konsumen Mecc Up Store Tanjungpinang.
3. Pengumpulan sampel dalam penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu dua minggu setelah sidang proposal.

#### **1.5 Tujuan Masalah**

1. Untuk mengetahui pengaruh variasi produk terhadap keputusan pembelian di Mecc Up Store Tanjungpinang.
2. Untuk mengetahui pengaruh keterjangkauan harga terhadap keputusan pembelian di Mecc Up Store Tanjungpinang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Mecc Up Store Tanjungpinang.
4. Untuk mengetahui pengaruh Variasi Produk, Keterjangkauan Harga, Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian di Mecc Up Store Tanjungpinang.

#### **1.6 Manfaat Masalah**

Dampak dari menyelesaikan target studi ialah manfaat temuan keuntungan dari penelitian ini yakni:

1. Manfaat bagi penelitian

Penelitian ini diinginkan bisa meningkatkan pengetahuan penulis serta keahlian baru terkait pengaruh Variasi Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Mecc Up Store Tanjungpinang. Juga guna mendapatkan gelar sarjana S1 Manajemen Universitas Maritim Raja Ali Haji.

2. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Manfaat untuk peneliti selanjutnya diinginkan penelitian ini bisa dijadikan bahan informasi serta panduan bagi penelitian selanjutnya.

3. Manfaat bagi Universitas

Penelitian ini diinginkan bisa jadi bahan panduan serta informasi terkait pengaruh Variasi produk, Harga dan Kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Mecc Up Store Tanjungpinang

4. Manfaat bagi Jurusan

Penelitian ini diinginkan bisa jadi panduan bagi mahasiswa jurusan manajemen serta dapat dijadikan arsip oleh jurusan ataupun fakultas.

### 1.7 Sistematika Penulisan

Sistem ini dimaksudkan untuk memberikan pembaca pandangan yang jelas dan terorganisir tentang tulisan dalam penelitian ini. berikut ini adalah deskripsi luas dari setiap bab:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Latar belakang masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penelitian diuraikan pada bab pertama.

## **BAB II : KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

Bab kedua menjelaskan faktor-faktor yang mendorong penelitian ini, termasuk ide-ide ilmiah yang berhubungan dengan isu-isu yang sedang di selidiki, temuan studi sebelumnya, dan hipotesis penelitian yang melukiskan gambaran yang akan dievaluasi

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Tujuan dan ruang lingkup penelitian, metode penelitian operasional variabel penelitian, metode penentuan populasi dan sampel, prosedur pengumpulan data, dan teknik analisis data dibahas dalam bab ketiga.

## **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Temuan penelitian, pengujian asumsi tradisional dan diskusi teoritis dengan analisis kuantitatif serta statistik semuanya termasuk pada bab keempat.

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Solusi untuk perumusan masalah disediakan dalam temuan bab kelima, yang didasarkan pada penelitian yang telah dilakukan dan termasuk rekomendasi dan batasan penelitian.