

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebuah perusahaan didirikan tentunya dengan beberapa tujuan tertentu, dan diantara tujuan tersebut adalah memperoleh laba yang maksimal. Seiring dengan perkembangan dan kemajuan jaman mengakibatkan semakin ketatnya tingkat persaingan antar perusahaan dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya. Persaingan yang ketat tidak hanya dialami oleh perusahaan atau organisasi yang bergerak dibidang industri dan jasa, akan tetapi juga termasuk perusahaan yang bergerak di bidang perumahan.

Kebutuhan primer manusia yang terdiri dari sandang, pangan dan papan merupakan keharusan serta menjadi perhatian penuh bagi pemerintah untuk memenuhinya dalam rangka menciptakan kesejahteraan bagi kehidupan masyarakat. Upaya untuk memenuhi kebutuhan primer masyarakat (sandang, pangan dan papan) dilakukan dengan menyediakan alat kebutuhan dengan kuantitas yang cukup, kualitas yang terjamin dan harga yang terjangkau.

Sebuah rumah merupakan kebutuhan pokok bagi seseorang yang telah berumah tangga karena fungsi rumah sendiri selain tempat untuk berlindung dari panas dan hujan, juga merupakan tempat bertemunya setiap anggota dalam sebuah keluarga. Disamping itu rumah merupakan salah satu bentuk investasi yang dimiliki oleh seseorang, dan pada umumnya status sosial seseorang dipengaruhi oleh bentuk,

ukuran, model bahkan banyaknya rumah yang dimiliki. Akan tetapi belakangan ini mengingat semakin tingginya laju pertumbuhan dan penyebaran penduduk yang tidak merata mengakibatkan ketidakseimbangan antara kebutuhan dan kemampuan penyediaan perumahan. Hal ini menimbulkan peluang usaha bagi perusahaan yang bergerak dalam pengadaan rumah, mengingat kebutuhan akan sebuah rumah sudah semakin mendesak.

Seiring dengan gaya hidup masyarakat yang modern, kebutuhan dalam memilih lokasi rumah juga tidak dapat terlepas dari kondisi kualitas produk dari perumahan tersebut. Kondisi ini membuat para developer belomba-lomba untuk memberikan kualitas produk yang baik pada perumahan tersebut. Produk dalam hal ini merupakan kondisi dan keadaan pembangunan fisik sebuah rumah. Masing-masing kondisi dan keadaan produk (rumah) berbeda-beda kualitas maupun spesifikasinya. Perbedaan ini disebabkan karena penetapan harga yang berbeda pula, dimana semakin tingginya penawaran harga terhadap sebuah rumah akan mengakibatkan kualitas produknya semakin baik pula.

Selain kualitas produk, pihak developer mengatur strategi supaya meskipun lokasi perumahan tergolong di wilayah pedalaman akan tetapi diusahakan agar konsumen / penghuni tidak mengalami kesulitan dalam mencapai lokasi perumahan tersebut. Salah satu cara untuk menuju keberhasilan kegiatan pemasaran adalah dengan cara memahami perilaku konsumen, karena perilaku konsumen akan berpengaruh terhadap keputusan pembelian yang akan dilakukan.

Disamping lokasi yang strategis, konsumen juga menginginkan harga yang terjangkau. Harga disini meliputi uang muka, jumlah angsuran ditambah bunga angsuran. Konsumen akan memilih perumahan yang sesuai dengan kemampuan dari konsumen tersebut. Konsumen akan memilih harga yang lebih terjangkau menurut konsumen. Dalam suatu keputusan pembelian setiap orang akan selalu memperhatikan dan mempertimbangkan harga dengan kepuasan yang dapat diterimanya setelah pembelian produk tersebut.

Demikian halnya pihak developer perumahan di wilayah Jati Sari Semarang, dimana berbagai macam variabel digunakan sebagai daya tarik untuk melakukan pembelian terhadap perumahan tersebut, diantaranya melalui : kualitas produk, lokasi, dan harga. Perumahan ini berlokasi di daerah Kecamatan Mijen Semarang. Perumahan ini terletak didaerah bebas banjir, rencanakan diberikan fasilitas pendidikan, tempat olah raga, tempat ibadah, toko, dan air dan telepon. Berikut ini adalah tingkat hunian perumahan Jati Sari Semarang.

TABEL 1.1
TINGKAT HUNIAN PERUMAHAN JATI SARI SEMARANG

Jenis Rumah	Jumlah Rumah Dijual (unit)	Tingkat Hunian (unit)	Prosentase
Type 21			
- Jeruk	210	115	54,76
- Kiwi	210	135	64,29
- Belimbing	225	125	55,56
- Manggis	225	141	62,67
Total	870	516	59,32

Type 36			
- Sirsak	135	95	70,37
- Melon	135	110	81,48
- Markisa	125	98	78,40
- Sawo	125	85	68,00
- Sirkaya	110	75	68,18
Total	630	463	73,29
Type 45			
- Durian	75	57	76,00
- Semangka	75	62	82,67
Total	150	119	79,33

Sumber : Perumahan Jati Sari Semarang

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa prosentase tingkat hunian paling rendah adalah Type 21, yaitu 59,32 %. Hal ini menarik untuk diteliti, karena pada realitanya perumahan type ini banyak yang tidak di huni, yang mengindikasikan bahwa kepuasan konsumen kurang bagus, sehingga rumah yang sudah jadi banyak yang tidak dihuni dan dikontrakkan dengan harga yang relatif murah. Hal ini menarik untuk diteliti apa yang menyebabkan kondisi tersebut di atas. Berdasarkan uraian di atas maka menarik untuk dilakukan suatu penelitian dengan judul : **“Model Peningkatan Kepuasan Konsumen Melalui Harga dan Lokasi, Serta Kualitas Produk Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Perumahan Jati Sari Semarang)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Tingkat hunian rumah di Perumahan Jati Sari Semarang untuk Type 21 lebih rendah dibandingkan penjualan type lainnya, yaitu 59,32 %. Permasalahan timbul, apa yang menyebabkan tingkat hunian perumahan Jati Sari Semarang kurang bagus,

khususnya type 21. Faktor-faktor yang perlu dikaji adalah masalah yang berhubungan dengan kualitas produk, harga dan lokasi. Berdasarkan uraian di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan kepuasan konsumen pada perumahan Jati Sari Semarang :

1. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian rumah di Jati Sari Semarang ?
2. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian rumah di Jati Sari Semarang ?
3. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian rumah di perumahan Jati Sari Semarang ?
4. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di perusahaan di Jati Sari Semarang ?
5. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di perusahaan di Jati Sari Semarang ?
6. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di perusahaan di Jati Sari Semarang ?
7. Apakah keputusan pembelian berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di perusahaan di Jati Sari Semarang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Diadakannya suatu penelitian tentunya tidak akan terlepas dari suatu tujuan.

Adapun yang menjadi tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap keputusan pembelian rumah di Jati Sari Semarang.
2. Untuk menganalisis pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian rumah di Jati Sari Semarang.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian rumah di perumahan Jati Sari Semarang.
4. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di perusahaan di Jati Sari Semarang.
5. Untuk menganalisis pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen di perusahaan di Jati Sari Semarang.
6. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di perusahaan di Jati Sari Semarang.
7. Untuk menganalisis pengaruh keputusan pembelian terhadap kepuasan konsumen di perusahaan di Jati Sari Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi ilmu pengetahuan, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat pula bagi pihak lain sebagai tambahan informasi untuk penelitian yang sejenis.

2. Bagi pihak Bank, untuk memberikan informasi kepada pihak-pihak pihan manajemen bank, di mana informasi tersebut digunakan dalam meningkatkan usahanya di masa mendatang.
3. Bagi penulis, menerapkan disiplin ilmu yang telah penulis terima terutama yang berhubungan perilaku konsumen, khususnya keputusan pembelian dan kepuasan konsumen.