

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan Negara yang beriklim tropis sehingga terdapat dua perubahan musim yang melanda negeri ini yaitu kemarau dan penghujan. Namun belakangan ini kita dapat merasakan perubahan iklim yang tidak menentu terjadi dipermukaan bumi khususnya Indonesia. Hal ini terus akan berdampak pada aktivitas manusia khususnya bagi para wanita di Jakarta.

Dengan suhu udara yang cenderung panas sehingga mudah bagi para wanita untuk mengalami kulit yang bermasalah seperti kulit yang mengering karena suhu yang dingin dan mengitam karena terpapar sinar matahari. Memiliki kulit yang lembut dan halus merupakan dambaan setiap orang terutama para wanita untuk itu pemilihan *hand and body lotion* yang tepat bagi kulit akan sangat mempengaruhi kesehatan, kelembutan, dan kehalusan kulit. Banyaknya *hand and body lotion* yang beredar di pasaran membuat produsen bersaing ketat untuk menciptakan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen.

Perusahaan produk kecantikan di Indonesia mengalami banyak perkembangan yang cukup pesat. Hal seperti ini dapat dilihat dari banyaknya bermunculan merek kecantikan *hand and body lotion* baru yang bersaing dalam menyediakan *hand and body lotion*. Akibat dari banyaknya pebisnis ini adalah terjadi persaingan yang tinggi. Untuk dapat bertahan dan menjaga posisinya, perusahaan harus memahami karakteristik konsumen dan memahami bagaimana konsumen memutuskan pembelian.

Hand and body lotion merupakan kosmetik yang paling umum digunakan oleh wanita dan pria sebagai salah satu cara merawat kulit agar terlihat lebih lembab dan lembut. Pemakaiannya tidak perlu repot, serta harganya terjangkau oleh semua kalangan.

Marina merupakan salah satu *hand and body lotion* kecantikan wanita. *Hand & body lotion* di produksi PT. Tempo Group. *Hand and body lotion* ini sudah ada sejak tahun 1981. Sekarang ini Marina telah mengeluarkan berbagai produk-produk seperti *hand & body lotion, cologne*, perawatan wajah, dan sabun kecantikan. Menurut para konsumen *Hand & body lotion* Marina mempunyai kelebihan yaitu harganya relatif murah apabila dibandingkan dengan *hand and body* Nivea dan Citra. Selain itu *Hand and body lotion* Marina juga membuat kulit lebih halus. Setiap produk pasti memiliki kelebihan dan kelemahan. Begitu juga dengan produk *hand and body lotion* marina juga memiliki kelemahan yaitu warna kulit tidak berubah dan baunya juga cepat hilang.

Berbagai macam strategi pemasaran telah dilakukan oleh Marina *hand and body lotion* guna memperkuat citra mereknya di benak konsumen. Seperti menciptakan strategi dan ide-ide yang inovatif, menjaga kualitas produk, menjaga kualitas pelayanan, dan memproduksi berbagai macam pilihan produk sehingga para konsumen dapat memilih produk Marina *hand and body lotion* sesuai dengan kriteria kulit masing-masing untuk digunakan bagi para wanita.

Perusahaan yang dapat bersaing dipasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk yang berkualitas. Harga yang ditawarkan Marina *hand and body lotion* bervariasi tergantung produknya masing-masing. Kebanyakan konsumen

menggunakan Marina *hand and body lotion* karena bahan-bahan alami dan harga sangat terjangkau. Adanya varian marina *hand and body lotion* seperti Marina natural *protect and career*, marina natural *rich moustirizing*, marina natural *naourished and healthy*, marina natural *smooth and glow*, dan marina *UV White bright and fresh*.

Faktor utama keputusan pembelian pada produk marina ini adalah kualitas pelayanan. Menurut Kotler dan Keller (2012:147) kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik atas suatu produk barang atau jasa yang mempengaruhi atas kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan *klien* yang dinyatakan atau tidak dinyatakan.. Jika kualitas pelayanan yang dilakukan tinggi maka, semakin tinggi juga tingkat keputusan pembelian konsumen. Pelayanan dapat di definisikan sebagai suatu yang tidak tampak namun dapat di rasakan.

Selain kualitas pelayanan terdapat kualitas produk, Kualitas produk yaitu upaya perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan melalui produk yang ditawarkan sedangkan kualitas pelayanan yaitu upaya perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan melalui jasa yang mengiringi produk yang ditawarkan dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan (Sembiring, 2014). Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk melakukan fungsi-fungsinya. Suatu produk dikatakan berkualitas apabila produk itu dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Berbagai usaha dilakukan dalam suatu usaha seperti pengontrolan dalam suatu proses produksi guna memperoleh kualitas produk yang baik. Kualitas produk yang baik dan harga yang terjangkau akan menjadi pertimbangan tersendiri bagi pelanggan untuk melakukan pembelian. Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat diketahui bahwa

kualitas produk dan kualitas pelayanan merupakan elemen penting bagi perusahaan marina.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti yang dijelaskan dalam Al-qur'an surat Al- Baqarah (2): 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا
الْحَبِيبَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman nafkahkanla (dijalan Allah), sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu, dan janganlah kamu memilih yang burukburuk lalu kamu dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya, dan ketahuilah bahwa Allah maha kaya lagi maha terpuji. (QS Al-Baqarah: 267)”

Oleh karena itu berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian yang di terapkan pada produk marina in. Untuk itu peneliti mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian pada Kosmetik Marina Hand and Body Serta Tinjauannya Menurut Sudut Pandang Islam.”**

1.2. Rumusan masalah

Setelah meninjau uraian di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian?
3. Bagaimana pandangan Islam mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk dan keputusan pembelian?

1.3. Tujuan penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian.
3. Untuk mengetahui pandangan islam mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk dan keputusan pembelian.

1.4. Manfaat penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritik penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang lebih tentang kualitas pelayanan dan kualitas produk yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian suatu produk, dan juga untuk menambah referensi penelitian selanjutnya.

1.4.2. Manfaat Praktis

1) Bagi perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat juga dapat menjadi bahan informasi, masukan dan pertimbangan bagi perusahaan mengenai keputusan pembelian kosmetik berlabel halal marina.

2) Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah tentang pengetahuan dan juga wawasan peneliti tentang dampak buruk penggunaan kosmetik pemutih yang berbahaya, sekaligus sebagai bahan masukan atau sumber data penelitian selanjutnya.