

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK THE BODY SHOP SURABAYA TOWN SQUARE

Restika Pralina

Program Studi Pendidikan Tata Niaga
Universitas Negeri Surabaya
Email:restikapralina76@gmail.com

Muhammad Edwar

Program Studi Pendidikan Tata Niaga
Universitas Negeri Surabaya
Email:muhammad.edwar480@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi yang semakin pesat di era ini pada segala aspek termasuk informasi, membuat konsumen dengan mudah memperoleh informasi dari produk-produk yang dicoba, karena pada dasarnya konsumen akan cenderung untuk selalu mencoba hal-hal yang baru. Salah satunya dalam memilih produk kosmetik. Pada dasarnya menggunakan kosmetik merupakan salah satu bentuk perawatan wajah agar selalu tampil cantik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap keputusan pembelian produk The Body Shop Surabaya Town Square. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling purposive* dengan jumlah 147 responden. Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket dan dianalisis dengan analisis regresi liner berganda menggunakan software SPSS 21. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk (X_1) berpengaruh terhadap keputusan pembelian sebesar 11,974 yang didukung dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ atau 5%. Harga (X_2) berpengaruh terhadap keputusan pembelian sebesar 3,765 yang didukung dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ atau 5%. Promosi (X_3) berpengaruh terhadap keputusan pembelian sebesar 2,586 yang didukung dengan tingkat signifikansi sebesar $0,011 < 0,05$ atau 5%. Variabel kualitas produk (X_1), harga (X_2) dan promosi (X_3) berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Hal ini dapat dilihat dari nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,805 atau 80,5%.

Kata Kunci: Kualitas produk, harga, promosi dan keputusan pembelian

Abstract

*The development of technology that is increasingly rapidly in this era in all aspects including information, make consumers easily obtain information of the products tested, because basically consumer will tend to always try new things is good according to consumer. One of them in choosing cosmetics. Basically using cosmetics is one form of facial care to always look beautiful. This Study aims to determine the influence of product quality, price and promotion toward purchase decision product The Body Shop Surabaya Town Square. The type of research is quantitative research. The sampling technique is by using sampling purposive technique with the number 147 respondents. The research instrument is a questionnaire and It is analyzed by Multiple Linear Regression Analysis using SPSS 21. The result of this research show that product quality (X_1) significantly affects purchase decision of 11,974 which supported by a significance level of $0,000 < 0,05$ or 5%. Price (X_2) significantly affect purchase decision of 3,765 which supported by a significance level of $0,000 < 0,05$ or 5%. Promotion (X_3) significantly affects purchase decision of 2,586 which supported by a significance level of $0,011 < 0,05$ or 5%. The three variables, product quality (X_1), price (X_2), and promotion (X_3), have a simultaneous impact on purchase decision. It be seen from the value of *Adjusted R Square* value is 0.805 or 80,5%.*

Keywords: Product quality, price, promotion and purchase decision.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat saat ini di segala aspek termasuk informasi, membuat konsumen dengan mudah memperoleh informasi dari produk-produk yang dicoba, karena pada dasarnya konsumen akan cenderung untuk selalu mencoba hal-hal yang baru, yang baik menurut mereka. Salah satunya dalam memilih produk kosmetik. Pada dasarnya menggunakan kosmetik merupakan salah satu bentuk perawatan wajah agar selalu tampil cantik. Bagi wanita dan pria, penampilan merupakan modal dan investasi yang sangat penting. Terutama bagi kaum wanita, karena pada dasarnya wanita ingin selalu tampil cantik dan menarik. Kita dapat melihat dari kehidupan atau rutinitas sehari-hari bahwa wanita tidak dapat bisa dipisahkan dari kosmetik.

Kehidupan kaum wanita dalam keseharian yang tidak dapat lepas dari kosmetik membuat produsen kosmetik menemukan pangsa pasar yang cukup besar sehingga mereka berlomba-lomba untuk menciptakan inovasi-inovasi dari produknya. Saat ini banyak produk kosmetik yang beredar dipasaran dengan berbagai merek, sehingga menjadi pertimbangan bagi konsumen untuk memilih salah satu produk yang tepat. Tiap-tiap produk kosmetik memiliki keunggulan dan ciri-ciri masing-masing yang dapat membedakan dari produk pesaing sejenis. Oleh karena itu, konsumen saat ini dituntut untuk dapat memilih secara selektif dari berbagai alternatif pilihan produk-produk yang dihasilkan oleh para produsen kosmetik. Apabila konsumen tidak teliti serta tidak memperhatikan kandungan komposisi produk kosmetik tersebut, maka kandungan bahan berbahaya dapat mengganggu kesehatan wajah.

Dengan semakin banyaknya jenis kosmetik yang ada, maka perusahaan kosmetik harus mampu bersaing bagaimana menciptakan sebuah inovasi baru yang dapat memberikan kepuasan bagi pemakai kosmetik itu sendiri baik dari segi kualitasnya dan kelengkapan macam-macam alat kosmetik sehingga dengan demikian konsumen dapat menentukan pilihannya. Dalam pengambilan keputusan tersebut, konsumen akan dipengaruhi oleh berbagai faktor, khususnya faktor kualitas produk, harga dan promosi (Mubarak, 2015:2).

The Body Shop adalah sebuah perusahaan kosmetik dan kecantikan global yang mendapatkan inspirasi dari alam dan menghasilkan produk-produk yang bersandar pada nilai-nilai etika. Pertama kali didirikan pada tahun 1976 oleh Dame Anita Roddick di Inggris, saat ini toko The Body Shop memiliki lebih dari 2,400 toko yang tersebar di 61 negara, dengan lebih dari 1,200 jenis produk yang menggunakan bahan-bahan alami dan bebas

dari uji coba pada binatang. The Body Shop juga merupakan pioneer perusahaan kosmetik internasional yang menghimbau terhadap Standar Kosmetik untuk Manusia dengan memberantas uji coba terhadap binatang (www.thebodyshop.co.id, di akses pada 30 Juli 2016).

The Body Shop menjadi merek terfavorit untuk produk perawatan kulit (Tabel 1.2). Hal tersebut dikarenakan The Body Shop menjadi produk kepercayaan konsumen karena kualitas yang digunakan pada produk tersebut. Dalam menetapkan kualitas The Body Shop tidak perlu dipertanyakan lagi. Karena kualitas suatu produk merupakan hal penting yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih suatu produk, terutama produk perawatan wajah. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian Mahmudah dan Tiarawati (2013) menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Selain itu Rohmaniah (2015) dan Mubarak (2015) juga menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian. The Body Shop menjalankan kebijaksanaan untuk selalu menggunakan bahan yang dapat didaur ulang dan sumber daya alam yang dapat diperbaharui. Hingga kini prinsip itu masih terus diterapkan dengan membuat sistem daur ulang sampah, kertas dan kemasan (www.thebodyshop.co.id, di akses pada 30 Juli 2016).

Tabel 1.2
Top Brand Body Cream di Indonesia

No	Brand	Top Brand Index 2015
1.	The Body Shop	29%
2.	Oriflame	16,5%
3.	Mustika Ratu	11,7%
4.	Wardah	7,5%

Sumber: Top Brand Award

Harga merupakan salah satu dari beberapa hal yang dipertimbangkan oleh konsumen dalam memutuskan untuk membeli produk. Hal tersebut didukung oleh penelitian Habibah dan Sumiati (2016) menyebutkan bahwa harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk kosmetik. Selain itu penelitian Mubarak (2015) juga menyebutkan bahwa harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Oleh karena itu perusahaan harus mempertimbangkan harga yang pas dari sisi perusahaan dan sisi konsumen, dengan kata lain saling menguntungkan kedua belah pihak. Untuk itu The Body Shop menentukan harga produk yang sesuai dengan kualitasnya. Harga pada produk The Body Shop disesuaikan dengan kualitas bahan yang digunakan dan hasil yang dijanjikan.

Promosi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam memasarkan produk. Salah satu tujuan dari promosi adalah membujuk pelanggan atau menarik

Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk The Body Shop Surabaya Town Square

pelanggan (Tjiptono, 2008:221). Hal ini didukung oleh Mubarak (2015) yang menyatakan bahwa promosi berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Pada penelitian Rohmaniah (2015) menyatakan bahwa promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. The Body Shop melakukan berbagai macam promosi untuk menarik pelanggan. Promosi yang dilakukan oleh The Body Shop adalah potongan harga (diskon), harga paket (price packs), hadiah, sampel, keuntungan menjadi member, katalog, brosur, media sosial, peringatan peristiwa tertentu, membuat tampilan menarik (point of purchase displays), demonstrasi langsung kepada konsumen (presentasi penjualan).

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk The Body Shop Surabaya Town Square”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk, harga dan promosi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian produk The Body Shop Surabaya Town Square?
2. Apakah kualitas produk, harga dan promosi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian produk The Body Shop Surabaya Town Square?

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan promosi secara parsial terhadap keputusan pembelian produk The Body Shop Surabaya Town Square.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap keputusan pembelian produk The Body Shop Surabaya Town Square.

KAJIAN PUSTAKA

Keputusan Pembelian

Pada dasarnya bagian ini menjelaskan bagaimana penelitian itu dilakukan. Materi pokok bagian ini adalah: (1) rancangan penelitian; (2) populasi dan sampel (sasaran penelitian); (3) teknik pengumpulan data dan pengembangan instrumen; (4) dan teknik analisis data. Untuk penelitian yang menggunakan alat dan bahan, perlu dituliskan spesifikasi alat dan bahannya. Spesifikasi alat menggambarkan kecanggihan alat yang digunakan

sedangkan spesifikasi bahan menggambarkan macam bahan yang digunakan.

Untuk penelitian kualitatif seperti penelitian tindakan kelas, etnografi, fenomenologi, studi kasus, dan lain-lain, perlu ditambahkan kehadiran peneliti, subyek penelitian, informan yang ikut membantu beserta cara-cara menggali data-data penelitian, lokasi dan lama penelitian serta uraian mengenai pengecekan keabsahan hasil penelitian.

Sebaiknya dihindari pengorganisasian penulisan ke dalam “anak sub-judul” pada bagian ini. Namun, jika tidak bisa dihindari, cara penulisannya dapat dilihat pada bagian “Hasil dan Pembahasan”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini merupakan bagian utama artikel hasil penelitian dan biasanya merupakan bagian terpanjang dari suatu artikel. Hasil penelitian yang disajikan dalam bagian ini adalah hasil “bersih”. Proses analisis data seperti perhitungan statistik dan proses pengujian hipotesis tidak perlu disajikan. Hanya hasil analisis dan hasil pengujian hipotesis saja yang perlu dilaporkan. Tabel dan grafik dapat digunakan untuk memperjelas penyajian hasil penelitian secara verbal. Tabel dan grafik harus diberi komentar atau dibahas.

Untuk penelitian kualitatif, bagian hasil memuat bagian-bagian rinci dalam bentuk sub topik-sub topik yang berkaitan langsung dengan fokus penelitian dan kategori-kategori.

Pembahasan dalam artikel bertujuan untuk: (1) menjawab rumusan masalah dan pertanyaan-pertanyaan penelitian; (2) menunjukkan bagaimana temuan-temuan itu diperoleh; (3) menginterpretasi/menafsirkan temuan-temuan; (4) mengaitkan hasil temuan penelitian dengan struktur pengetahuan yang telah mapan; dan (5) memunculkan teori-teori baru atau modifikasi teori yang telah ada.

Dalam menjawab rumusan masalah dan pertanyaan-pertanyaan penelitian, hasil penelitian harus disimpulkan secara eksplisit. Penafsiran terhadap temuan dilakukan dengan menggunakan logika dan teori-teori yang ada. Temuan berupa kenyataan di lapangan diintegrasikan/dikaitkan dengan hasil-hasil penelitian sebelumnya atau dengan teori yang sudah ada. Untuk keperluan ini harus ada rujukan. Dalam memunculkan teori-teori baru, teori-teori lama bisa dikonfirmasi atau ditolak, sebagian mungkin perlu memodifikasi teori dari teori lama.

Dalam suatu artikel, kadang-kadang tidak bisa dihindari pengorganisasian penulisan hasil penelitian ke dalam “anak subjudul”. Berikut ini adalah cara menuliskan format pengorganisasian tersebut, yang di dalamnya menunjukkan cara penulisan hal-hal khusus yang tidak dapat dipisahkan dari sebuah artikel.

Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk The Body Shop Surabaya Town Square

Singkatan dan Akronim

Singkatan yang sudah umum seperti seperti IEEE, SI, MKS, CGS, sc, dc, and rms tidak perlu diberi keterangan kepanjangannya. Akan tetapi, akronim yang tidak terlalu dikenal atau akronim buatan penulis perlu diberi keterangan kepanjangannya. Sebagai contoh: Model pembelajaran MiKiR (Multimedia interaktif, Kolaboratif, dan Reflektif) dapat digunakan untuk melatih penguasaan keterampilan pemecahan masalah. Jangan gunakan singkatan atau akronim pada judul artikel, kecuali tidak bisa dihindari.

Satuan

Penulisan satuan di dalam artikel memperhatikan aturan sebagai-berikut:

- Gunakan SI (MKS) atau CGS sebagai satuan utama, dengan satuan sistem SI lebih diharapkan.
- Hindari penggabungan satuan SI dan CGS, karena dapat menimbulkan kerancuan, karena dimensi persamaan bisa menjadi tidak setara.
- Jangan mencampur singkatan satuan dengan satuan lengkap. Misalnya, gunakan satuan “Wb/m²” or “webers per meter persegi”, jangan “webers/m²”.

Persamaan

Anda seharusnya menuliskan persamaan dalam font Times New Roman atau font Symbol. Jika terdapat beberapa persamaan, beri nomor persamaan. Nomor persamaan seharusnya berurutan, letakkan pada bagian paling kanan, yakni (1), (2), dan seterusnya. Gunakan tanda agar penulisan persamaan lebih ringkas. Gunakan font italic untuk variabel, huruf tebal untuk vektor.

$$\alpha + \beta = \chi. \quad (1)$$

Gambar dan Tabel

Tempatkan label tabel di atas tabel, sedangkan label gambar di bagian bawah tabel. Tuliskan tabel tertentu secara spesifik, misalnya Tabel 1, saat merujuk suatu tabel. Contoh penulisan tabel dan keterangan gambar adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Format Tabel

Kepala Tabel	Kepala Kolom Tabel	
	Sub-kepala Kolom	Sub-kepala Kolom
Isi	Isi tabel	Isi tabel

Disarankan untuk menggunakan fitur *text box* pada MS Word untuk menampung gambar atau grafik, karena hasilnya cenderung stabil terhadap perubahan format dan pergeseran halaman dibanding *insert* gambar secara langsung.

Gambar 1. Contoh keterangan gambar

Kutipan dan Acuan

Salah satu ciri artikel ilmiah adalah menyajikan gagasan orang lain untuk memperkuat dan memperkaya gagasan penulisnya. Gagasan yang telah lebih dulu diungkapkan orang lain ini diacu (dirujuk), dan sumber acuannya dimasukkan dalam Daftar Pustaka.

Daftar Pustaka harus lengkap dan sesuai dengan acuan yang disajikan dalam batang tubuh artikel. Artinya, sumber yang ditulis dalam Daftar Pustaka benar-benar dirujuk dalam tubuh artikel. Sebaliknya, semua acuan yang telah disebutkan dalam artikel harus dicantumkan dalam Daftar Pustaka. Untuk menunjukkan kualitas artikel ilmiah, daftar yang dimasukkan dalam Daftar Pustaka harus cukup banyak. Daftar Pustaka disusun secara alfabetis dan cara penulisannya disesuaikan dengan aturan yang ditentukan dalam jurnal. Kaidah penulisan kutipan, acuan, dan Daftar Pustaka mengikuti buku pedoman ini.

Penyajian gagasan orang lain di dalam artikel dilakukan secara tidak langsung. Gagasan yang dikutip tidak dituliskan seperti teks asli, tetapi dibuatkan ringkasan atau simpulannya. Sebagai contoh, Suharno (1973:6) menyatakan bahwa kecepatan terdiri dari gerakan ke depan sekuat tenaga dan semaksimal mungkin, kemampuan gerakan kontraksi putus-putus otot atau segerombolan otot, kemampuan reaksi otot atau segerombolan otot dalam tempo cepat karena rangsangan.

Acuan adalah penyebutan sumber gagasan yang dituliskan di dalam teks sebagai (1) pengakuan kepada pemilik gagasan bahwa penulis telah melakukan “peminjaman” bukan penjiplakan, dan (2) pemberitahuan kepada pembacanya siapa dan darimana gagasan tersebut diambil. Acuan memuat nama pengarang yang pendapatnya dikutip, tahun sumber informasi ditulis, dan/tanpa nomor halaman tempat informasi yang dirujuk diambil. Nama pengarang yang digunakan dalam acuan hanya nama akhir. Acuan dapat dituliskan di tengah kalimat atau di akhir kalimat kutipan.

Acuan ditulis dan dipisahkan dari kalimat kutipan dengan kurung buka dan kurung tutup (periksa contoh-contoh di bawah). Acuan yang dituliskan di tengah kalimat dipisahkan dengan kata yang mendahului dan kata yang mengikutinya dengan jarak. Acuan yang dituliskan diakhir kalimat dipisahkan dari kata terakhir kalimat kutipan dengan diberi jarak, namun tidak dipisahkan dengan titik. Nama pengarang ditulis tanpa jarak setelah tanda kurung pembuka dan diikuti koma. Tahun penerbitan dituliskan setelah koma dan diberi jarak. Halaman buku atau artikel setelah tahun penerbitan, dipisahkan dengan tanda titik dua tanpa jarak, dan ditutup dengan kurung tanpa jarak. Sebagai contoh: karya tulis

Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk The Body Shop Surabaya Town Square

ilmiah adalah tulisan faktual yang digunakan penulisnya untuk memberikan suatu pengetahuan/informasi kepada orang lain (Riebel, 1978:1).

Apabila nama pengarang telah disebutkan di dalam teks, tahun penerbitan sumber informasi dituliskan segera setelah nama penulisnya. Atau, apabila nama pengarang tetap ingin disebutkan, acuan ini dituliskan di akhir teks. Contohnya: menurut Riebel (1978:1), karya tulis ilmiah adalah tulisan faktual yang digunakan penulisnya untuk memberikan suatu pengetahuan/informasi kepada orang lain.

Nama dua pengarang dalam karya yang sama disambung dengan kata 'dan'. Titik koma (;) digunakan untuk dua pengarang atau lebih dari dua pengarang dengan karya yang berbeda. Contohnya: karya tulis ilmiah adalah tulisan faktual yang digunakan penulisnya untuk memberikan suatu pengetahuan/informasi kepada orang lain (Riebel dan Roger, 1980:5). Jika melibatkan dua pengarang dalam dua karya yang berbeda, contoh penulisannya: karya tulis ilmiah adalah tulisan faktual yang digunakan penulisnya untuk memberikan suatu pengetahuan/informasi kepada orang lain (Riebel, 1978:4; Roger, 1981:5).

Apabila pengarang lebih dari dua orang, hanya nama pengarang pertama yang dituliskan. Nama pengarang selebihnya digantikan dengan 'dkk' (dan kawan-kawan). Tulisan 'dkk' dipisahkan dari nama pengarang, yang disebutkan dengan jarak, diikuti titik, dan diakhiri dengan koma. Contohnya: membaca adalah kegiatan interaksi antara pembaca dan penulis yang kehadirannya diwakili oleh teks (Susanto dkk., 1994: 8).

Penulisan Daftar Pustaka

Daftar Pustaka merupakan daftar karya tulis yang dibaca penulis dalam mempersiapkan artikelnya dan kemudian digunakan sebagai acuan. Dalam artikel ilmiah, Daftar Pustaka harus ada sebagai pelengkap acuan dan petunjuk sumber acuan. Penulisan DaftarPustaka mengikuti aturan dalam Buku Pedoman ini.

Ucapan Terima Kasih

Jika perlu berterima kasih kepada pihak tertentu, misalnya sponsor penelitian, nyatakan dengan jelas dan singkat, hindari pernyataan terima kasih yang berbunga-bunga.

PENUTUP

Simpulan

Simpulan menyajikan ringkasan dari uraian mengenai hasil dan pembahasan, mengacu pada tujuan penelitian. Berdasarkan kedua hal tersebut dikembangkan pokok-pokok pikiran baru yang merupakan esensi dari temuan penelitian.

Saran

Saran disusun berdasarkan temuan penelitian yang telah dibahas. Saran dapat mengacu pada tindakan praktis, pengembangan teori baru, dan/atau penelitian lanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- De Porter, Bobbi dan Hernacki, Mike. 1992. *Quantum Learning*. Membiasakan Belajar Nyaman dan Menyenangkan. Terjemahan oleh Alwiyah Abdurrahman. Bandung: Penerbit Kaifa.
- Sujimat, D. Agus. 2000. *Penulisan karya ilmiah*. Makalah disampaikan pada pelatihan penelitian bagi guru SLTP Negeri di Kabupaten Sidoarjo tanggal 19 Oktober 2000 (Tidak diterbitkan). MKKS SLTP Negeri Kabupaten Sidoarjo
- Suparno. 2000. *Langkah-langkah Penulisan Artikel Ilmiah* dalam Saukah, Ali dan Waseso, M.G. 2000. Menulis Artikel untuk Jurnal Ilmiah. Malang: UM Press.
- UNESA. 2000. *Pedoman Penulisan Artikel Jurnal*, Surabaya: Lembaga Penelitian Universitas Negeri Surabaya.
- Wahab, Abdul dan Lestari, Lies Amin. 1999. *Menulis Karya Ilmiah*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Winardi, Gunawan. 2002. *Panduan Mempersiapkan Tulisan Ilmiah*. Bandung: Akatiga.

(Times New Roman 10, Regular, spasi 1, spacing before 6 pt, after 6 pt).