

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Kosmetik di kalangan perempuan, terutama remaja perempuan merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting dan menjadi bagian dari gaya hidup untuk saat ini yang tidak hanya dapat memenuhi kebutuhan akan kecantikan, tetapi juga seringkali membantu perempuan untuk memperjelas identitas mereka. Sering kali mereka selalu mengikuti perkembangan gaya make up untuk mendapatkan penampilan yang sempurna. Kosmetik memiliki risiko pemakaian, dan perlu diperhatikan bahwa efek bahan kimia tidak selalu sama untuk setiap pengguna. Bagaimana konsumen menilai produk kosmetik untuk memenuhi keinginan mereka untuk bisa tampil cantik.

(Area & Ramadhan, 2021) Industri kosmetik saat ini telah berkembang pesat karena banyaknya kebutuhan para wanita akan kecantikan. Munculnya berbagai toko kosmetik membuat persaingan di industri kosmetik semakin ketat. Dapat dilihat dari banyaknya toko kosmetik yang bermunculan untuk bersaing dengan menjual barang serupa. Karena banyaknya persaingan yang ada, maka toko kosmetik harus bekerja keras agar para konsumen merasa puas dan secara konsisten menyediakan barang dan melakukan pelayanan yang berkualitas tinggi. Konsumen tidak hanya memilih merek kosmetik tertentu, tetapi mereka juga melakukan riset pasar sebelum mereka memutuskan untuk membeli suatu produk,

misalnya karena pengaruh banyaknya variasi produk, kualitas pelayanan dan harga yang ditawarkan pada toko kosmetik untuk melakukan pembelian ulang.

Dengan persaingan yang semakin ketat ini, menjadi tantangan tersendiri bagi pemasar untuk membuat toko mereka dapat bersaing dengan toko kosmetik lainnya. Semakin banyak persaingan pada toko kosmetik, maka semakin banyak pula pilihan produk yang dapat dipilih sesuai dengan harapan konsumen. Dengan kata lain, industri kecantikan saat ini berkembang dengan pesat, didukung oleh produk baru. Akibatnya, konsumen harus lebih teliti dan cermat saat memilih suatu produk yang cocok untuk mereka dan sebagai konsumen juga harus lebih selektif saat membeli produk yang pasti memiliki nilai dan keuntungan.

Toko RHEY Kosmetik Magetan ini adalah sebuah usaha yang bergerak dalam bidang kecantikan yang melayani wanita dengan menyediakan berbagai macam pilihan kosmetik dan alat kecantikan lainnya. Ada banyak kosmetik tersedia dalam berbagai merek, merek yang tersedia juga bervariasi tidak hanya merek dalam negeri tetapi juga merek luar negeri dan masing-masing memiliki kegunaan, label harga, dan bentuk yang berbeda-beda. Beberapa merek yang disediakan oleh toko RHEY Kosmetik Magetan seperti, wardah, maybelline, implora, hanasui, OMG, YOU, emina, pinkflash, azzura dan beberapa merek lainnya.

Di toko RHEY Kosmetik Magetan tersebut terdapat permasalahan tentang minat beli konsumen produk kosmetik pada toko RHEY Kosmetik Magetan mengalami penurunan pengunjung yang menyebabkan omset penjualannya juga

ikut menurun seiring berjalannya waktu. Hal ini bisa terjadi dikarenakan terdapat banyaknya pesaing yang sama-sama menjual produk kosmetik serupa sehingga para konsumen banyak yang menunjukkan adanya ketidakpuasan atau konsumen banyak yang beralih ke toko lain. Selain itu, banyak toko baru yang menjadi pesaing toko RHEY Kosmetik Magetan yang menawarkan berbagai produk dengan menerapkan strategi pemasaran yang bermacam-macam guna menarik perhatian calon konsumen untuk menggunakan produknya, terutama pemasaran di dunia digital.

Karena konsumen yang puas merupakan bukti keberhasilan dari bisnis, maka toko RHEY Kosmetik Magetan harus lebih memprioritaskan kualitas pelayanan agar konsumen merasa puas. Namun, ada saat-saat ketika konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima bisa jadi dari keramahan pelayanan yang di berikan. Konsumen yang tidak puas dengan pembelian mereka kemudian akan mencari penyedia layanan lain. Ketika konsumen senang dengan pelayanan yang diberikan, maka mereka cenderung akan kembali membeli produk tersebut dan akan memberi tahu teman-teman mereka tentang hal itu.

Tabel 1.1 Data Pengunjung Toko RHEY Kosmetik Magetan (2022-2023)

TAHUN 2022	
BULAN	JUMLAH PENGUNJUNG
Januari	806
Februari	700
Maret	868
April	810
Mei	930

Juni	840
Juli	744
Agustus	899
September	780
Oktober	837
November	870
Desember	961

TAHUN 2023	
BULAN	JUMLAH PENGUNJUNG
Januari	713
Februari	672
Maret	589
April	690
Mei	558
Juni	750
Juli	620
Agustus	570
September	651
Oktober	600
November	527
Desember	450

Sumber : (Aliya) Toko RHEY Kosmetik (2024)

Pada toko RHEY Kosmetik Magetan, terhitung pada tahun 2023 jumlah pengunjung mengalami penurunan dibandingkan pada tahun 2022. Pada bulan Maret 2023 terdapat 589 jumlah pengunjung bisa dikategorikan mengalami penurunan pengunjung, selanjutnya pada bulan April terjadi kenaikan pengunjung, kemudian pada bulan Mei mengalami penurunan pengunjung lagi.

Penurunan pengunjung ini bisa terjadi karena kurangnya minat beli masyarakat pada toko RHEY Kosmetik tersebut.

(Dianti, 2017a) Minat beli ulang adalah minat untuk membeli sesuatu berdasarkan pengalaman sebelumnya dan sangat berpengaruh pada pembelian selanjutnya. Jika pembelian pertama memiliki hasil yang memuaskan, maka konsumen akan merasa tertarik untuk membeli lagi. Namun, jika hasil pembelian pertama buruk, konsumen tidak akan tertarik untuk membeli lagi. (Nuzulia, 1967a) Minat beli ulang adalah keinginan yang timbul dalam diri pelanggan untuk membeli kembali produk atau jasa di masa yang akan datang setelah sebelumnya pernah membeli produk atau jasa yang sama.

Minat beli ulang pada toko RHEY Kosmetik Magetan dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk variasi produk, kualitas pelayanan, harga yang terjangkau, dan reputasi merek. Pembeli di toko RHEY Kosmetik Magetan seringkali mencari produk yang sesuai dengan jenis kulit dan preferensi pribadi mereka, serta mencari toko yang menawarkan berbagai macam pilihan dan pelayanan yang baik. Di toko RHEY Kosmetik Magetan terdapat minat transaksional minat tersebut muncul dari kecenderungan seorang konsumen untuk membeli kembali produk yang pernah dibeli konsumen tersebut sebelumnya.

Tingkat kepuasan pelanggan saat membeli suatu produk ditunjukkan oleh minat beli ulang yang tinggi. Keputusan tentang membeli produk atau tidak timbul setelah konsumen mencoba suatu produk, dan kemudian mereka menentukan apakah mereka suka atau tidak suka pada produk tersebut. Rasa suka

terhadap produk timbul ketika konsumen percaya bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas tinggi dan dapat memenuhi atau bahkan melebihi keinginan yang mereka harapkan. Dengan kata lain, produk tersebut memiliki nilai yang tinggi di mata konsumen. Tingkat minat beli ulang yang tinggi akan memiliki dampak yang positif pada kesuksesan produk tersebut dipangsa pasar.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi minat beli ulang konsumen yaitu, kepuasan pelanggan, kualitas produk, variasi produk, kualitas pelayanan, harga, dan lingkungan fisik. Berdasarkan dari faktor-faktor yang mempengaruhi minat beli tersebut, maka penulis memberikan batasan dalam penelitian yang dilakukan. Variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah variabel variasi produk, kualitas pelayanan, dan harga yang akan mempengaruhi minat beli ulang konsumen.

Menurut (Williianti dalam (Hery, 2020) Keragaman produk atau Variasi Produk adalah kondisi yang tercipta dari ketersediaan barang dalam jumlah dan jenis yang sangat variatif, sehingga menimbulkan banyaknya pilihan dalam proses belanja konsumen. Menurut (Shopee & Dan, 2022) variasi produk (product mix) adalah kumpulan seluruh produk dan barang yang ditawarkan penjualan tertentu kepada konsumen.

Toko kosmetik biasanya menawarkan beragam produk untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi para konsumen. Pada toko RHEY Kosmetik Magetan ini termasuk toko yang menyediakan berbagai alat kecantikan termasuk berbagai jenis makeup seperti foundation, eyeshadow, lipstick, dan blush, serta produk

perawatan kulit seperti cleanser, moisturizer, serum, dan masker wajah. Selain itu, ada juga produk perawatan tubuh seperti lotion, body scrub, dan produk-produk perawatan rambut seperti shampoo, conditioner, dan hair mask. Di toko RHEY Kosmetik Magetan ini juga menawarkan produk kecantikan alami dan organik, serta perlengkapan makeup lainnya. Dengan variasi produk yang banyak, konsumen memiliki banyak pilihan untuk menemukan produk yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Tetapi untuk variasi produk yang ada di toko RHEY Kosmetik tidak selengkap dibandingkan produk yang ada di toko RIZKA Skincare.

Selain variasi produk, kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap minat beli ulang konsumen. Menurut (Surjono, 2018) Kualitas pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan individu atau organisasi yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Kualitas pelayanan di toko RHEY Kosmetik Magetan menjadi hal yang sangat penting untuk konsumen agar mereka bisa melakukan pembelian ulang. Di toko RHEY Kosmetik Magetan untuk pelayanannya para staf diberi pengetahuan dan kemampuan untuk memberikan saran yang sesuai dengan kebutuhan individu tentang produk, tetapi kurang ramah untuk membantu para konsumen. Selain itu, di toko RHEY Kosmetik Magetan tidak memiliki kebijakan pengembalian, apabila barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar/dikembalikan.

Kualitas pelayanan di toko RHEY Kosmetik berdasarkan hasil review atau komentar dari konsumen yang bernama Nafha pada 24 April 2024 yang sudah melakukan pembelian produk kosmetik di toko RHEY Kosmetik Magetan yaitu

kurang responsive dalam mengatasi permintaan dari konsumen, kurang cepat dan tanggap dalam melayani konsumen, pelayanannya juga kurang ramah. Mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh toko RHEY Kosmetik Magetan tersebut membuat para konsumen menjadi tidak nyaman apabila berkunjung ke toko RHEY Kosmetik Magetan dan ada juga konsumen yang beralih ke toko lain.

Selanjutnya yang berpengaruh terhadap minat beli ulang konsumen yaitu harga, harga menjadi hal yang paling mendasar dalam mempengaruhi minat beli ulang konsumen. Menurut (Williianti dalam (Hery, 2020) harga adalah sejumlah uang yang ditukarkan untuk suatu produk atau jasa. Selanjutnya, harga adalah jumlah nilai yang ditukarkan konsumen untuk sejumlah manfaat dengan memiliki atau menggunakan suatu barang atau jasa tersebut.

Harga di toko RHEY Kosmetik Magetan dapat bervariasi tergantung pada merek, kualitas, dan jenis produk. Ada juga produk-produk dengan harga yang terjangkau, sementara yang lain memiliki harga yang tinggi karena mereka menawarkan merek-merek mewah atau produk dengan bahan-bahan yang berkualitas tinggi. Konsumen sering mencari nilai yang baik untuk uang mereka, mencari produk yang memiliki kualitas yang baik dengan harga yang sesuai dengan anggaran mereka.

Tabel 1.2 Harga Produk di Toko RHEY Kosmetik Magetan

Jenis Produk	Wardah	Maybelline	Implora	Hanasui	Emina	Pinkflash
Lipstick	Rp.53.000	Rp.48.000	Rp.21.500	Rp.20.500	Rp.43.000	Rp.27.000
Bedak	Rp.33.000	Rp.67.500	Rp.45.000	Rp.32.000	Rp.35.000	Rp.38.000
Eyeliners	Rp.34.500	Rp.33.000	Rp.19.000	Rp.28.500	Rp.36.000	Rp.19.500
Mascara	Rp.49.400	Rp.38.000	Rp.18.000	Rp.39.500	Rp.42.500	Rp.23.000
Eyeshadow	Rp.30.000	Rp.58.000	Rp.29.700	Rp.25.000	Rp.22.000	Rp.25.000
Pensil alis	Rp.21.800	Rp.12.000	Rp.9.600	Rp.13.000	Rp.26.000	Rp.17.000

Sumber : Toko RHEY Kosmetik Magetan (2024)

Tabel 1.3 Harga Produk di Toko RIZKA Skincare Magetan

Jenis Produk	Wardah	Maybelline	Implora	Hanasui	Emina	Pinkflash
Lipstick	Rp.52.400	Rp.47.000	Rp.21.500	Rp.20.500	Rp.42.000	Rp.26.200
Bedak	Rp.32.800	Rp.66.000	Rp.44.000	Rp.31.600	Rp.34.500	Rp.37.600
Eyeliners	Rp.33.500	Rp.32.800	Rp.18.000	Rp.27.500	Rp.36.000	Rp.19.500
Mascara	Rp.48.200	Rp.37.200	Rp.18.000	Rp.38.000	Rp.42.100	Rp.23.000
Eyeshadow	Rp.30.000	Rp.56.900	Rp.28.000	Rp.25.000	Rp.21.400	Rp.25.000
Pensil alis	Rp.20.000	Rp.12.000	Rp.8.000	Rp.12.500	Rp.25.000	Rp.16.800

Sumber : Toko RIZKA Skincare Magetan (2024)

Pada toko RHEY Kosmetik Magetan, berdasarkan tabel harga diatas dapat dilihat bahwa untuk harga dari beberapa produk di toko RHEY Kosmetik Magetan cenderung lebih mahal dibandingkan dengan produk di Toko RIZKA Skincare.

Hal ini menyebabkan konsumen beralih memilih ke toko lain yang memiliki harga produk lebih murah walaupun hanya selisih sedikit.

Penelitian ini menggunakan *Theory of Reasoned Action* (TRA), Teori ini menghubungkan antara keyakinan, sikap, kehendak, dan perilaku. Kehendak merupakan prediktor terbaik perilaku, maka jika ingin mengetahui apa yang akan dilakukan seseorang adalah mengetahui kehendak dari orang tersebut. Tapi setiap orang dapat membuat keputusan berdasarkan alasan yang berbeda (tidak berdasar kehendak). Konsep penting dalam teori ini adalah fokus perhatian, kehendak ditentukan oleh sikap dan norma subjektif. (Agung, 2022)

Penelitian yang mendukung adanya pengaruh variasi produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap minat beli ulang adalah penelitian yang dilakukan oleh (Lestari & Novitaningtyas, 2021) menunjukkan bahwa variasi produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang pada Coffeerville-Oishi Pan Magelang. penelitian yang dilakukan oleh Rofik (Priyanto, 2024) menunjukkan bahwa variasi produk, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang konsumen pada toko Prahasta Purbalingga. Penelitian yang dilakukan oleh (Rizal Nur Qudus & Sri Amelia, 2022) menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas layanan, dan harga berpengaruh terhadap minat beli ulang konsumen ayam bang daya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan mengenai variasi produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap minat beli ulang konsumen sehingga penulis memutuskan untuk mengambil judul penelitian PENGARUH VARIASI

PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN TOKO RHEY KOSMETIK MAGETAN (Studi Kasus Pada Pengguna Kosmetik di Toko RHEY Kosmetik Magetan).

B. BATASAN MASALAH

Adanya batasan masalah digunakan untuk membatasi ruang lingkup permasalahan agar penelitian tidak menyimpang jauh dari tujuan penelitian. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel penelitian hanya menggunakan variabel bebas yaitu: Variasi Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga, variabel terikat yang digunakan adalah variabel Minat Beli Ulang
2. Objek penelitian yang digunakan adalah semua pengguna kosmetik di Toko RHEY Kosmetik Magetan

C. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah variasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang konsumen pada toko RHEY Kosmetik Magetan?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang konsumen pada toko RHEY Kosmetik Magetan?

3. Apakah harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang konsumen pada toko RHEY Kosmetik Magetan?

D. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh variasi produk terhadap minat beli ulang konsumen pada toko RHEY Kosmetik Magetan.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang konsumen pada toko RHEY Kosmetik Magetan.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh harga terhadap minat beli ulang konsumen pada toko RHEY Kosmetik Magetan.

E. KEGUNAAN PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan secara praktis dan kegunaan secara teoritis serta kegunaan bagi peneliti, kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Praktis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan bagi toko RHEY Kosmetik Magetan agar dapat mempertahankan variasi produk, kualitas pelayanan yang baik dikalangan

masyarakat dan harga yang stabil sehingga dapat memberikan kepercayaan konsumen untuk meningkatkan minat beli ulang konsumen pada toko RHEY Kosmetik Magetan.

2. Kegunaan Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan serta teori-teori yang mendukung strategi pemasaran khususnya tentang pengaruh variasi produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap minat beli ulang pada toko RHEY Kosmetik Magetan.
- b. Memberikan sumbangan berupa hasil pemikiran dan penelitian yang dapat dijadikan gambaran dan perbandingan untuk penelitian-penelitian yang akan dilakukan di masa mendatang.

3. Kegunaan Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna sebagai sarana pengaktualisasian diri, guna untuk menambah wawasan serta pengetahuan dan juga dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan selama menjalani perkuliahan khususnya pada bidang pemasaran.