

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Adanya perkembangan zaman hingga sekarang menyebabkan banyak tuntutan akan kebutuhan informasi dan teknologi yang praktis, mudah untuk dicari dan relative mudah digunakan. Hal ini tentunya membuat para penjual untuk bagian produk komunikasi selalu membuat rangkaian pembaharuan melalui penciptaan alat komunikasi efektif yakni telepon seluler ataupun sering disebut juga *smartphone*. *Smartphone* masa kini sudah menjadi bagian hidup dari masyarakat dimana pada masa kini fungsinya bukan hanya menjadi alat komunikasi tetapi juga untuk hal lainya seperti alat fotografi, alat pemenuhan kebutuhan, alat untuk berbisnis, dan banyak fungsi lainya. Adanya fitur tambahan pada *smartphone* ini menjadi pertimbangan konsumen dalam membeli produk *smartphone* ini. Pandangan masyarakat terhadap kualitas yang diberikan dari produsen *brand smartphone* inilah yang menentukan pembelian masyarakat serta kegemarannya pada *brand* tertentu.

Perkembangan teknologi *smartphone* masa kini semakin pesat dari tahun ke tahun dan perkembanganya berasal dari berbagai aspek dari *smartphone* itu sendiri seperti pada segi ketahananya, segi fungsi yang diberikan, fleksibilitas, kualitas produk, maupun pelayanan yang dapat diberikan ke penggunanya yang selalu meningkat kepada masyarakat sehingga masyarakat punya kesempatan untuk menikmati kualitas produk dari barang yang mereka miliki atau mereka inginkan. Dilihat dari sudut pandang produsen maka produsen tidak akan melewatkan kesempatan ini dan akan terus melakukan inovasi dalam mengembangkan produk yang mereka miliki demi memenuhi kebutuhan konsumen atau masyarakat.

Pada masa kini ponsel sudah berevolusi menjadi lebih baik dari generasi sebelumnya dimana ponsel sudah menggunakan sistem operasi berbasis Android yang secara fleksibilitas dan fitur jauh lebih banyak dari ponsel generasi sebelumnya seperti ponsel analog, GSM, dan lainya. Fleksibilitas ini menjadikan fitur dalam *smartphone* menjadi banyak dan untuk serta fungsinya dapat membantu memberi informasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sehari-hari. Fitur yang ditawarkan ini seperti kamera yang bagus untuk mengambil gambar dan video,

baterai yang tahan lama untuk dipakai sehari-hari tanpa di charge, prosesor yang baik untuk memproses data sehingga smartphone lancar untuk digunakan, dan fitur lainnya. Fungsi informasi ini seperti contohnya adalah aplikasi Google dimana kita dapat mencari informasi yang sangat banyak di dalam aplikasi ini serta aplikasi ini dapat membantu kita dalam berbagai hal lain seperti mencari tempat pada peta, menunjukkan kalender, menyimpan data seperti foto video, membantu membuat tugas atau menyelesaikan pekerjaan, dan masih banyak hal lainnya yang tentunya membantu kita dalam kehidupan sehari-hari. Adanya hal tersebut tentunya akan meningkatkan kualitas yang dimiliki oleh smartphone yang diminati masyarakat.

Dilihat dari sisi perkembangannya, pada masa kini para produsen smartphone berlomba dalam menghadirkan inovasi yang lebih besar setiap tahunnya serta segmentasi produk yang lebih beragam. Tren produsen ini membuat pemakaian smartphone ini meningkat drastis.

Gambar 1. Peningkatan pengguna *smartphone*



Sumber: <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2020/10/06/pengguna-smartphone-di-indonesia-diperkirakan-mencapai-89-populasi-pada-2025>

Pada gambar.1 dapat dilihat penetrasi smartphone di Indonesia naik setiap tahunnya dan diprediksi akan mencapai 89% dari total populasi yang ada di Indonesia pada tahun 2025. Hal ini tentunya dipengaruhi bukan hanya dari kebutuhan masyarakat terhadap smartphone tetapi juga dilihat dari segi kualitas yang diinginkan dan yang diharapkan oleh masyarakat dalam pemakaiannya.

Salah satu merek *smartphone* yang paling terkenal di pasaran adalah Samsung dimana merek tersebut mempunyai citra nama produk amat bagus pada setiap lapisan masyarakat bahkan menjadi salah satu pimpinan pasarnya pada bidang telepon seluler di Indonesia. Dilihat oleh apa yang ditawarkan oleh produk *smartphone* yang diluncurkan oleh Samsung dari sisi kualitas, fungsional, fleksibilitas, fitur, dan kelengkapan membuat produk ini diminati di Indonesia dan berhasil membuat masyarakat memiliki kepuasan pada kualitasnya, harganya serta pemberian pelayanannya. Adanya kualitas serta harga ini sangatlah mempunyai pengaruh pada rasa puas masyarakat dalam masalah tersebut yakni menjadi pelanggan untuk merek Samsung. Pernyataan tersebut juga selaras pada penelitian yang telah dilaksanakan Conie, Menanti, dan Rupantra, 2022.

Hal tersebutpun bisa dijelaskan melalui tren pengguna *smartphone* Samsung yang banyak di masyarakat.

Gambar 2. Penjualan *smartphone* Samsung tahun 2022

Pangsa pasar <i>smartphone</i> Indonesia. Penjualan, saham, dan pertumbuhan tahunan 5 Perusahaan <i>smartphone</i> terbesar di Indonesia 3Q22 (penjualan dalam juta)					
Perusahaan	Penjualan 3Q22	Saham 3Q22 (%)	Penjualan 3Q21	Saham 3Q21 (%)	Pertumbuhan per tahun (%)
Oppo	1.9	22.9	2.0	21.3	-5.7
Samsung	1.8	21.6	1.5	16.5	14.6
Vivo	1.5	18.8	1.9	20.6	-20.2
Xiaomi	1.1	13.6	1.6	16.7	-28.9
Realme	0.9	11.0	1.2	12.6	-23.6
Lainya	1.0	23.1	1.1	12.2	-12.8
Total	8.1	100.0	9.3	100.0	-12.4

Sumber: <https://www.bhinneka.com/blog/merk-hp-terbaik/>

Dapat dilihat dari gambar.2 Samsung menjadi merek nomor 2 setelah Oppo yang menguasai pasar *smartphone* di Indonesia pada tahun 2022. Pertumbuhan penjualan *smartphone* Samsung juga positif 14,6 persen dari tahun sebelumnya. Hal tersebut menandakan merek Samsung masih dipercaya oleh banyak masyarakat di Indonesia. Karena kualitas yang baik, Harga yang bersaing di kelasnya, serta

kekuatan merek yang sudah terpercaya di Indonesia maupun global. Hal ini didukung oleh penelitian Melky Gultom dan Ngatno, 2019.

Samsung telah mengeluarkan berbagai jenis smartphone sesuai dengan segmentasinya untuk pasar. Mulai dari smartphone dengan harga sekitar 1 juta rupiah sampai dengan yang paling mahal yang memiliki harga sampai 20 juta rupiah. Setelah banyaknya telepon seluler yang sudah dikeluarkan dari Samsung, yang paling diminati oleh masyarakat ada pada kelas menengah. Banyak variasi seri yang dimiliki oleh smartphone Samsung ini tetapi ada satu seri yang memiliki nilai kualitas banding harga yang lumayan tinggi yaitu Samsung galaxy Seri A. Smartphone ini dihargai di rentang harga dari 2 hingga 7 juta rupiah. Di rentang harga itu spesifikasi dan kualitas yang diberikan oleh produk tersebut sudah melebihi dari nilainya. Hal seperti ini yang membuat konsumen banyak menggunakan produk dari Samsung dan loyal terhadap merek ini serta dapat menjadi perangkat yang dipakai untuk membantu memenuhi kebutuhan sehari-harinya.

Rasa puas konsumen berdasarkan Kotler dan Keller (2018), “Kepuasan ialah rasa bahagia ataupun kekecewaan individu yang ada dikarenakan memberikan perbandingan pada hasil kerja yang memiliki persepsi produknya (atau hasil) kepada ekspektasinya.” Hal ini menjadi bagian indikator yang menentukan berhasil atau tidaknya dari pemasaran untuk produk dari Samsung tersebut jika perusahaan dapat memenuhi kepuasan dari pelanggan atau konsumen yang menggunakan produk miliknya.

Faktor lain yang memengaruhi salah satunya adalah kualitas produk dimana menurut Cahya.S, Andi Tri, Aziz Fatoni, 2018 “rasa puas konsumen dengan signifikan terdapat pengaruh dari kualitas produknya.” Makin baiknya kualitas sebuah produk yang diberikan menyebabkan kepuasan konsumen yang didapatkan dari penggunaan sebuah produk juga dapat bertambah.

Harga juga dapat menjadi pertimbangan konsumen dalam penentuan pembelian yang menghadirkan rasa puas konsumen dengan bisa diperoleh oleh konsumen. Menurut penelitian Andi Muh Kumar Lk, I Gede Arimbawa, Elok Damayanti, 2019 harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dimana harga produk yang masih

terjangkau atau telah didiskon dapat membuat pelanggan menjadi lebih puas dan cenderung membeli kembali.

Adanya nama besar perusahaan juga dapat menjadi faktor dalam menentukan kepuasan pelanggan dimana citra merek. Menurut Abul Hasan Asy'ari, Anthonius Junianto Karsudjono, 2021“citra merek mempunyai pengaruhnya yang signifikansi pada rasa puas pelanggan dimana makin baiknya citra merek yang dimiliki perusahaan menyebabkan konsumen dapat semakin memiliki kepuasan dalam penggunaan suatu produk.”

Berdasarkan latar belakang dan fenomena diatas, adanya variabel yang berbeda dari hasil penelitian terdahulu, maka peneliti ingin mengkaji lebih lanjut berdasarkan penelitian sebelumnya dengan obyek penelitian yang berbeda yakni produk Samsung Seri A dengan demografi yang berbeda pula mengenai pengaruhnya dari kualitas produk, harga, serta citra merek kepada kepuasan pelanggan dan membuat penelitian yang berjudul “ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK SAMSUNG GALAXY SERI A”.

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah kualitas Produk mempunyai pengaruh pada kepuasan pelanggan untuk produk Samsung *Galaxy* Seri A?
2. Apakah harga mempunyai pengaruh pada kepuasan pelanggan untuk produk Samsung *Galaxy* Seri A?
3. Apakah citra merek mempunyai pengaruh pada kepuasan pelanggan untuk produk Samsung Seri A?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasar pada rumusan masalah tersebut, sehingga tujuannya dari penelitian ini adalah yakni:

1. Agar mengetahui serta menganalisis pengaruhnya dari kualitas produk kepada kepuasan pelanggan produk Samsung *Galaxy* Seri A.
2. Agar mengetahui serta menganalisis pengaruhnya dari harga kepada kepuasan pelanggan untuk produk Samsung *Galaxy* Seri A.

3. Agar mengetahui serta menganalisis pengaruhnya citra merek kepada kepuasan pelanggan untuk produk Samsung *Galaxy* Seri A.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasar pada tujuan penelitiannya, peneliti memiliki harapan terhadap hasil penelitian ini yakni bisa bermanfaat bagi:

- **Manfaat Teoritis**

Hasilnya dari penelitian ini mempunyai harapan bisa dijadikan ilmu tambahan untuk meningkatkan pengetahuan di bidang pemasaran serta implementasinya di dunia nyata.

- 1) Bagi Pembaca

Menambah serta menjadi ilmu baru dalam melakukan peningkatan kepuasan pelanggan dalam pemasaran.

- 2) Bagi peneliti

Menambah ilmu dan wawasan yang telah dipelajari dalam pemasaran mengenai kepuasan pelanggan.

- 3) Bagi peneliti lain

Diharapkan hasilnya dari penelitian ini bisa dijadikan dasar serta wawasan dengan mempunyai preferensi dalam melakukan penelitian tentang kualitas produk dan kepuasan pelanggan.

- **Manfaat Praktis**

Berdasarkan manfaat praktisnya penelitian ini bisa memiliki manfaat yakni:

- 1) Untuk peneliti

Memberikan penambahan bagi pengalaman peneliti untuk mengaplikasikan pengetahuan tentang kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

- 2) Untuk khalayak

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi khalayak terhadap pemilihan produk yang berkualitas.

3) Bagi perusahaan

Harapannya penelitian ini bisa dijadikan saran untuk produk Samsung *Galaxy* Seri A dalam membuat suatu inovasi atau peningkatan bagi produk serta mendapatkan perhatian masyarakat untuk menggunakan produk tersebut.