BAB I

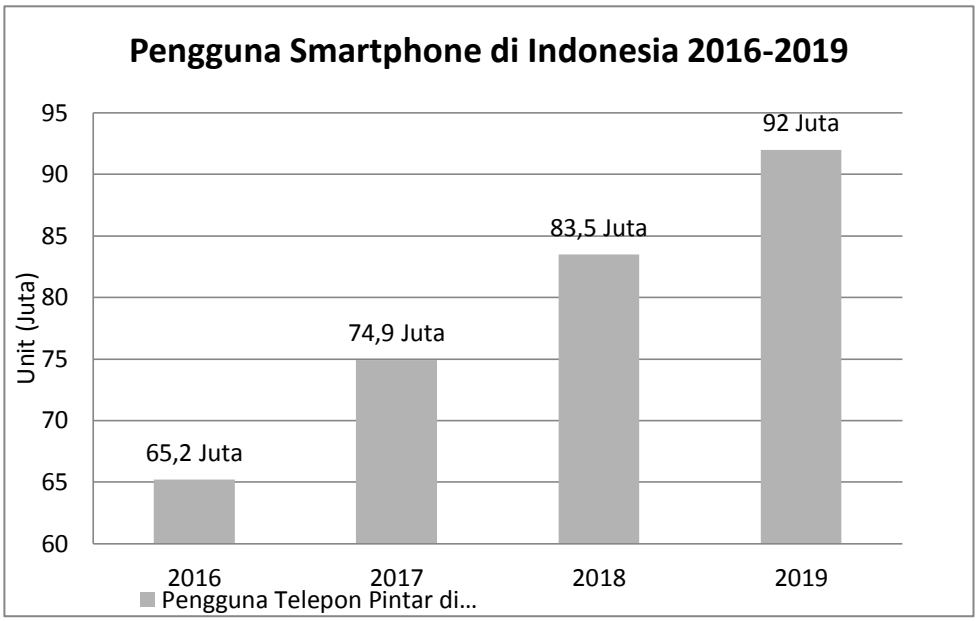
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, kebutuhan manusia terhadap informasi meningkat seiring dengan perkembangan zaman. Untuk mendapatkan informasi tersebut diantaranya dapat dilakukan dengan menjelajah dunia maya yaitu menggunakan internet, buku sebagai jendela dunia untuk memperluas cakrawala, dan dapat juga diperoleh melalui komunikasi menggunakan ponsel atau handphone. Pada awalnya sebuah ponsel hanya bisa mentransfer sinyal-sinyal suara, namun saat ini sebuah ponsel bisa mengirimkan pesan berupa teks, gambar, bahkan pesan multimedia. Perkembangan teknologi handphone dari waktu kewaktu menunjukkan kemajuan yang sangat pesat, seiring perkembangannya kini handphone berevolusi menjadi sebuah *smartphone* yang mempunyai kemampuan dengan penggunaan dan fungsi menyerupai komputer. Secara umum, sebuah smartphone biasanya memiliki fitur yang canggih, terlebih jika sudah dibekali dengan sistem operasi seperti android, windows phone ataupun iOS. Smartphone juga tidak hanya terdiri dari satu merek saja namun banyak sekali merek yang bersaing di dunia pasar.

Pengguna *smarthphone* di Indonesia saat ini mengalami kemajuan yang sangat pesat, hal ini ditunjukkan dari jumlah pengguna *smartphone* yang terus meningkat. Pilihan konsumen pada *smartphone* semakin

beragam. Saat ini *smartphone* tidak lagi dianggap sebagai barang mewah, tetapi sudah menjadi kebutuhan dasar hampir semua individu. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini.



Sumber: http://databoks.katadata.co.id

Dari data di atas dapat dilihat bahwa pengguna *smartphone* dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Pada tahun 2016 pengguna *smartphone* di Indonesia mencapai 65,2 juta sedangkan pada tahun 2017 pengguna smartphone di Indonesia diprediksi sebanyak 74,9 juta dan hal tersebut diprediksi akan terus mengalami peningkatan pada tahun-tahun yang akan datang. Produsen *Smartphone* yang melihat sebuah fenomena bahwa semakin meningkatnya pengguna *smartphone* di Indonesia, membuat mereka berlomba-lomba untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan para konsumennya.

Banyaknya merek smartphone di Indonesia membuat konsumen harus kritis dalam memilih suatu produk, keputusan untuk membeli suatu produk oleh konsumen adalah keputusan yang melibatkan persepsi terhadap kualitas, nilai dan harga. Konsumen tidak hanya menggunakan harga sebagai indikator kualitas tetapi juga sebagai indikator biaya yang ditukarkan dengan produk atau manfaat produk.

Menurut Hidayat (2009) kualitas produk merupakan suatu bentuk dengan nilai kepuasan yang kompleks. Konsumen tentunya akan memilih produk yang berkualitas baik untuk di beli, sehingga hal ini menuntut perusahaan agar menciptakan smartphone yang memiliki kualitas baik serta melakukan inovasi terhadap produk yang lama agar memiliki kualitas yang lebih baik lagi.

Selain dari kualitas produk, ada faktor lain yang mempengaruhi dalam keputusan pembelian yaitu citra merek dari produk tersebut. Dimana citra merek Kotler dan Keller (2012) menyatakan pengertian Citra Merek adalah cara masyarakat menganggap merek secara aktual. Pilihan konsumen pada suatu merek produk tergantung pada citra merek yang melekat pada produk tersebut. Perusahaan harus mampu memberikan yang terbaik yang sesuai kebutuhan dan keinginan konsumen. Untuk itu, perusahaan harus mampu membangun citra merek yang lebih baik dari pesaing tentang produk perusahaan kepada konsumen. Menanggapi hal tersebut, perusahaan dihadapkan pada bagaimana membangun citra merek.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi dalam keputusan pembelian adalah harga. Menurut Monroe dalam Sari (2016) harga merupakan pengorbanan ekonomis yang dilakukan pelanggan untuk memperoleh produk atau jasa. Harga juga memiliki peranan penting dalam pengambilan keputusan pembelian oleh konsumen bahkan tidak sedikit pula konsumen yang mematok kualitas sebuah produk dengan harganya. Namun tidak semua konsumen berpikiran sama, terkadang ada juga yang melihat daya beli atau penghasilan konsumen.

Samsung Electronics adalah perusahaan pembuat perangkat elektronika terbesar di dunia, dan berkantor pusat di Seocho Samsung Town di Seoul, Korea Selatan. Awal kesuksesan Samsung di dunia smartphone dimulai pada bulan 27 April 2009. Saat itu, Samsung meluncurkan handphone Android pertamanya, yakni Samsung i7500. Handphone ini menawarkan layar sentuh AMOLED berukuran 3.2 inci. OS yang digunakan pada handphone ini adalah OS Android Cupcake 1.5.

Saat ini Samsung merupakan salah satu produsen smartphone yang paling disegani karena perusahaan tersebut menguasai sebagian besar pangsa pasar smartphone dunia. Bahkan lebih dari lima puluh persen tren baru diciptakan oleh Samsung, sebagai contoh adalah smartphone layar lebar yang dirilis Samsung pada tahun 2012 lalu. Sehingga apa yang dilakukan oleh Samsung tersebut ditiru oleh banyak produsen smartphone terkemuka dan pada akhirnya smartphone layar lebar (tablet) hingga kini menjadi trend.

Keberhasilan Samsung dalam menggeser para pesaing dalam bidang elektronik terutama smartphone membuat Samsung lebih unggul, Samsung memproduksi produk-produk yang inovatif dan berkualitas sehingga harga yang di pasarkan oleh Samsung sesuai dengan kualitas produknya. Samsung juga membuat merek tersebut melekat di benak konsumen dengan kualitas-kualitas dari produk Samsung, sehingga konsumen akan memutuskan melakukan pembelian terhadap merek tersebut.

Di Indonesia, merek smartphone Samsung sudah sangat dikenal oleh masyarakat dan harga smartphone yang ditawarkan oleh Samsung sangat terjangkau bagi masyarakat kalangan bawah, menengah, dan kalangan atas. Citra merek yang baik dan harganya yang murah membuat smartphone Samsung menempati posisi pertama. Dimana posisi pertama yang ditempati oleh smartphone Samsung dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 1.2 Market Share Smartphone Samsung tahun 2016

Rank	Vendor	Market Share 2016Q3
1	Samsung	32,2%
2	OPPO	16,7%
3	ASUS	8,2%
4	Advan	6,0%
5	Smartfren	5,7%
6	Lenovo	5,7%
7	Others	25,5%
	Total	100%

Sumber: http://tekno.kompas.com

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek

dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Samsung (Studi Pada Mahasiswa Uniersitas Muhammadiyah Surakarta)". Penelitian dilakukan untuk mengetahui seberapa besar keputusan pembelian dipengaruhi oleh masing-masing variabel sehingga perusahaan dapat menentukan kebijakan yang akan diambil untuk kelangsungan kegiatan perusahaan dikemudian hari.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian handphone merek Samsung (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta)?
2. Apakah ada pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian handphone merek Samsung (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta)?
3. Apakah ada pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian handphone merek Samsung (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta)?

C. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian handphone merek Samsung (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta)
2. Menganalisis pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian handphone merek Samsung (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta)
3. Menganalisis pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian handphone merek Samsung (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta)

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kualitas produk, citra merek dan harga terhadap keputusan pembelian handphone merek Samsung.

2. Manfaat empiris

   a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan yang bermanfaat bagi penelitian, khususnya penelitian yang bersangkutan dengan kualitas produk, citra merek dan harga terhadap keputusan pembelian.

   b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi penelitian selanjutnya.

E. Sistematika Penulisan

Untuk menyusun laporan penlitian dalam bentuk skripsi, sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang tinjauan pustaka yang berisi tinjauan teori, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu serta hipotesis yang dapat menjelaskan teori-teori yang berhubungan dengan pokok pembahasan dan penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode penelitian yang digunakan meliputi jenis penelitian, variabel penelitian, desain pengambilan sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, instrumen pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan dan menyelesaikan hasil pengumpulan data serta analisis data dan pembahasannya.

BAB V PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang simpulan atau hasil pembahasan yang diperoleh, keterbatasan penelitian serta saran-saran yang bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN