

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sebagian besar, tindakan konsumen membentuk penilaian produk yang diterima pasar. Kondisi seperti ini selalu diharapkan perusahaan-perusahaan. Artinya, perusahaan membutuhkan konsumen loyal atau pelanggan karena konsumen tersebut mampu berperan sebagai alat bantu perusahaan untuk memperoleh konsumen baru karena pelanggan yang puas dapat merekomendasikan produk yang digunakan kepada konsumen lain.

Perkembangan teknologi pada era globalisasi seperti saat ini berkembang dengan sangat pesat, salah satunya ada dalam dunia fotografi. Fotografi merupakan kegiatan yang dapat menghasilkan seni berupa gambar yang diambil melalui media cahaya dengan alat bantu kamera untuk mengabadikan kejadian dengan mudah.

Faktor pendukung seni fotografi juga dibutuhkan sebagai pendukung hasil fotografer seperti pencahayaan, fotografer, kamera, dan alat pendukung dalam pengambilan gambar. Faktor pertama yaitu pencahayaan, dimana kurangnya cahaya akan berakibat pada hasil gambar yang kurang maksimal. Seorang fotografer harus siap diuji dalam hal kreativitas untuk menghasilkan gambar yang baik. Kamera merupakan alat pokok dalam dunia fotografi, tanpa kamera proses fotografi tidak akan berjalan. Lensa cadangan, tripod, *flash* atau alat bantu cahaya, *stabilizer*,

dan *baterai grip* merupakan contoh faktor pendukung dalam seni fotografer.

Perkembangan kamera juga terus terjadi dimulai dari kamera *hand-phone* sampai *pocket cam* atau kamera saku digital yang selalu melakukan penyempurnaan fitur dan produk dengan cara mengikuti perkembangan teknologi. Kamera merupakan alat populer di dunia fotografi yang bisa digunakan untuk merekam dan membentuk bayangan potret pada lembaran film.

Kamera digital merupakan perangkat untuk merekam, menyimpan, dan langsung ditransfer menuju *device* lain dalam bentuk *software* atau digital. Film yang dihasilkan oleh kamera bisa berupa gambar bergerak atau biasa disebut film serta gambar diam. Kamera memiliki berbagai macam jenis yang bisa digunakan.

*Compact Digital Camera* atau *Pocket Cam* merupakan kamera saku yang berukuran kecil dan sangat praktis digunakan. Kamera saku sering digunakan oleh pemula karena sangat mudah digunakan, hanya dengan membidik objek yang kita inginkan tanpa perlu menggunakan sulitnya *manual setting*.

*Bridge Camera* atau *Advanced Compact Camera* adalah kamera yang bisa menggunakan *manual setting*. Kelemahan *bridge camera* terletak pada lensa yang *exposure* atau tidak bisa di ganti layaknya DSLR.

*Mirrorless (Mirrorless interchangeable lens camera)* tidak memiliki cermin seperti yang ada pada kamera DSLR. *Mirrorless* hanya mengandalkan *digital viewfinder* atau layar LCD untuk bisa mengetahui

objek yang akan dibidik. Hal tersebut yang menyebabkan *mirrorless* mempunyai ukuran yang lebih kecil dari DSLR tetapi memiliki kemampuan yang tidak kalah saing dengan DSLR dari segi kualitas foto karena kamera *mirrorless* bisa diatur secara otomatis dan manual.

DSLR (*Digital Single-lens Reflex*) yang memiliki ukuran lebih besar daripada kamera lain. Perbedaan yang mencolok terletak pada ukuran sensor gambar yang akan menghasilkan kualitas gambar yang dibidik akan lebih bagus. Pengaturannya pun bisa dilakukan sesuai dengan pengaturan sesuai dengan yang kita inginkan seperti pengaturan cahaya untuk objek foto *indoor* maupun *outdoor*.

*Action Cam* merupakan jenis kamera digital dengan bentuk mungil serta mempunyai kualitas yang cukup bagus. *Action Cam* adalah pelopor utama kamera yang bisa disambungkan langsung dengan *smartphone*, tetapi *action cam* tidak bisa diatur seperti halnya jenis kamera lain.

Jenis kamera DSLR dan *Mirrorless* menjadi kamera yang banyak diminati kalangan fotografer. Adanya kamera DSLR dengan format yang mengadopsi kamera *single-lens reflex (SLR) film* yaitu memiliki lensa yang bisa dilepas, memiliki cermin mekanik untuk mengarahkan sinar yang melewati lensa menuju bilik bidik. Saat tombol rana ditekan, cermin akan terangkat dan *shutter* secara otomatis akan terbuka sehingga menyebabkan sinar yang memasuki lensa akan diteruskan mengenai sensor. Seiring berjalannya waktu, kamera DSLR akan semakin beragam.

Sama halnya dengan *Mirrorless*. Kamera yang tidak menggunakan cermin seperti yang dimiliki DSLR tetapi memiliki kemampuan yang bisa disetarakan dengan DSLR. Lensa kamera *mirrorless* yang bisa dilepas, kualitas hasil foto, dan memiliki sensor tinggi merupakan nilai tambah yang bisa digunakan fotografer untuk memilih kamera *mirrorless*.

Faktor lain yang menyebabkan konsumen mempunyai kepuasan dalam memilih kamera profesional antara lain adanya alat dan fitur tertentu yang ada pada masing-masing jenis kamera seperti harga, citra merek, dan kualitas kamera. Menurut Tjiptono (2008: 104), atribut pada produk merupakan unsur-unsur produk yang dianggap penting konsumen dan dijadikan sebagai dasar kepuasan konsumen.

Kebijakan penetapan harga merupakan hal yang harus dipertimbangkan perusahaan dalam peluncuran produk baru. Harga menjadi faktor yang berpengaruh secara nyata dan kuat pada kepuasan konsumen dalam melakukan pembelian produk. Kebijakan penetapan harga selalu dikaitkan dengan kesesuaian yang diterima konsumen. Harga sering digunakan sebagai indikator konsumen dalam menilai manfaat produk yang dirasakan saat melakukan pembelian karena konsumen akan sensitif terhadap harga. Tetapi oleh segmen tertentu, harga digunakan sebagai indikator pengganti kualitas produk karena dengan harga tinggi kualitas produk akan semakin bagus.

Hal yang harus diperhatikan perusahaan dalam bersaing adalah citra merek. Menurut Nalau, dkk (2012), merek pada hakikatnya merupakan janji

penjual kepada konsumen untuk konsisten dalam seperangkat, manfaat, atribut, dan pelayanan. Merek memiliki potensi besar untuk menghasilkan keuntungan lebih banyak apabila perusahaan mampu memanfaatkan suatu merek dengan baik melalui berbagai cara seperti perluasan merek atau lini. *Branding* (citra merek) dan apa yang di dalamnya merupakan hal penting dalam strategi awal bersaing dan merupakan sumber pendapatan di masa yang akan datang bagi perusahaan. Merek menjadi semakin bernilai bagi perusahaan karena perusahaan dapat memanfaatkan merek untuk membangun basis kepercayaan konsumen dalam menentukan pilihan produk. Kuatnya citra merek di benak konsumen menyebabkan semakin bertambah rasa percaya diri yang dirasakan konsumen dalam menggunakan produk yang dibelinya. Rasa percaya diri bisa digunakan sebagai alat ukur bahwa konsumen puas dengan produk yang digunakannya.

Perusahaan juga dituntut untuk menawarkan produk yang memiliki kualitas tinggi dan memiliki nilai yang lebih dengan kualitas bagus dan dapat dipercaya. Dengan kata lain, produk tersebut senantiasa tertanam di benak konsumen dikarenakan konsumen bersedia membayar sejumlah uang untuk melakukan pembelian produk berkualitas yang ditawarkan. Menurut Kotler (2008: 144), semakin tinggi kualitas, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, dengan tingginya kepuasan yang dirasakan konsumen, maka konsumen akan merekomendasikan produk terhadap orang lain. Kepuasan konsumen merupakan suatu keadaan dimana konsumen menggunakan produk dan telah mencapai kepuasan dan

melakukan pembelian kembali pada produk atau jasa tersebut dikarenakan hasil yang didapat sesuai dengan harapan konsumen dan apabila harapan itu tidak tercapai, maka konsumen merasa tidak puas dikarenakan tidak sesuai dengan harapan konsumen (Kotler dan Amstrong, 2003: 546).

Dari uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN KUALITAS KAMERA PROFESIONAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SOLO RAYA”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah penelitian adalah:

1. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen?
2. Apakah citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen?
3. Apakah kualitas kamera berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sebuah penelitian dibentuk karena adanya tujuan yang akan dicapai.

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh harga produk terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan kamera profesional.
2. Untuk menganalisis pengaruh citra merek terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan kamera profesional.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas kamera terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan kamera profesional.

### **D. Manfaat Penelitian**

Sebagaimana telah diuraikan diatas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu penelitian dalam bidang Manajemen Pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan dalam menggunakan kamera profesional.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak manajemen perusahaan yang dapat digunakan sebagai masukan atau

dasar pengambilan keputusan yang berkaitan dengan penentuan harga, citra merek, dan peningkatan kualitas produk.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi bagian dalam proses belajar yang diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan daya nalar sehingga dapat lebih memahami pada mengaplikasikan dari teori-teori yang selama ini dipelajari di bangku perkuliahan.

c. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan rujukan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

## **E. Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan merupakan suatu pola dalam menyusun karya ilmiah untuk memperoleh gambaran secara garis besar bab demi bab. Sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi dari penelitian ini. Penelitian ini disusun dalam lima bab dengan perincian sebagai berikut:

### **BAB I                    PENDAHULUAN**

Dalam bab ini membahas beberapa hal seperti latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan secara keseluruhan.



**BAB II                    TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan mengenai tinjauan teoritis variable-variabel yang diteliti, telaah pustaka yang berisikan tentang uraian sistematika mengenai hasil peneliti terdahulu, kerangka teoritis guna menganalisis suatu masalah, serta hipotesis yang merupakan perumusan dari landasan teori dan merupakan jawaban sementara terhadap penelitian.

**BAB III                    METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini memuat penjelasan mengenai gambaran teknik yang akan digunakan dalam penelitian. Teknik ini meliputi uraian tentang kondisi objek dan subjek penelitian, proses penelitian, kondisi populasi, penentuan sampel, serta alat yang digunakan baik dalam pengumpulan data maupun analisis data.

**BAB IV                    HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang deskriptif objek penelitian yang meliputi deskripsi perusahaan analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

## **BAB V                    PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan atau hasil pembahasan analisis data penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran-saran yang bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.