BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang telah berkembang sangat pesat di era ini, telah sangat membantu dan memudahkan segala aktivitas manusia dalam kehidupan sehari-hari, terutama dalam hal berkomunikasi yang tidak dibatasi oleh jarak dan waktu. Dalam bidang komunikasi telah banyak diciptakan dan dikembangkan alat-alat komunikasi maupun *software* yang mempermudah manusia dalam berkomunikasi seperti telephone rumah, handphone, maupun internet.

Komunikasi adalah hal yang sangat penting dan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia terutama dalam melakukan berbagai aktivitas sehari-hari dalam bidang pendidikan, perkantoran, dan dunia bisnis. Dengan merambahnya persaingan dalam dunia komunikasi bisa dikatakan handphone dengan berbagai macam merk. Maka dari itu perusahaan harus mempunyai kunci keunggulan dalam bersaing untuk mendapatkan kepuasan konsumen. Bagi bisnis, kepuasan dipandang sebagai salah satu dimensi kinerja pasar.

Peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi mengarah pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka pendek, serta pangsa pasar sebagai hasil pembelian ulang (Tjiptono, 2008: 38). Agar bisa loyal

konsumen harus memiliki kepuasan dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan perusahaan. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yag terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran (Kotler, 2009: 50).

Dalam rangka untuk mendapatkan kepuasan harus memperhatikan kualitas dari produk, karena kualitas produk yang memiliki nilai tinggi, berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan terutama melalui pembelian yang berulang–ulang semuanya di nilai dari tingkat kepuasan seseorang atas jasa atau produk yang diberikan oleh perusahaan, oleh sebab itu penting bagi perusahaan untuk lebih berkonsentrasi dalam memberikan kualitas produk yang melebihi harapan pelanggan, sehingga dapat mengubah pelanggan yang hanya sekedar puas menjadi pelanggan yang mengalami kepuasan total.

Hal ini juga akan mengubah pola pikir pelanggan bahwa perusahaan ini dapat dipercaya karena telah memberikan kepuasan tertentu. Kualitas produk merupakan modal yang penting bagi perusahaan untuk bisa bersaing, karena dengan kualitas dari produk yang baik berarti konsumen merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh perusahaan sehingga

konsumen akan tertarik untuk melakukan pembelian atau transaksi ulang dengan perusahaan.

Kualitas produk merupakan salah satu syarat dan merupakan salah satu penunjang dari keberhasilan perusahaan tersebut, karena pelanggan akan merasa puas menggunakan produk dengan kualitas yang baik dan bermutu. Oleh sebab itu, kualitas produk dari perusahaan harus selalu di perhatikan, karena kualitas yang buruk akan sangat berdampak pada reputasi perusahaan. Selain itu kualitas produk akan membangun hubungan jangka panjang yang kokoh dengan pelanggan dan itu memerlukan usaha dari semua pihak karyawan dan pihak manajemen.

Kualitas produk dan jasa, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan adalah tiga hal yang terkait erat. Semakin tinggi pula tingkat kualitas, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dihasilkan (Kotler 2009:144). Untuk memberikan kemudahan agar produk itu bisa digunakan oleh masarakat yang kalangan bawah, handphone merk samsung juga menciptakan produk dengan harga yang bisa dijangkau oleh kalangan bawah.

Handphone merk Samsung merupakan salah satu alat komunikasi yang sedang di minati dan salah satu brand ternama yang sangat digandrungi masyarakat Kota Gorontalo saat ini. Dalam industri persaingan yang cukup ketat handphone merk samsung mengeluarkan inovasi baru

terhadap produk-produknya yang membuat ketertarikan pada produk yg sudah dikeluarkan. Kebanyakan ponsel saat ini menanamkan OS atau *Operasi System* yang sudah sangat canggih dan keunggulan lainnya yang sangat *power full perfomance* yang luar biasa dan dapat digunakan secara *multitasking* atau menjalankan aplikasi secara bersamaan, serta fitur-fitur unggulan yang ada di handphone merk samsung yang memudahkan pelanggan dalam urusan pekerjaan yang terdapat diberagam aplikasi tersedia di goggle *play store*. Dilihat dari segi kualitas Samsung merupakan produk yang harganya bisa dibilang cukup tinggi, tapi tidak menurunkan minat masarakat untuk menggunakan produk dari handphone merk Samsung.

Merambahnya persaingan dalam alat komunikasi, membuat masing-masing perusahaan saling bersaing dalam menciptakan dan berinovasi untuk menaikan spek produk agar lebih unggul dari perusahaan pesaing. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya produsen-produsen alat komunikasi yang berinovasi berbeda dengan produk-produk sebelumnya. Dimana produk yang dihasilkan banyak memberikan kemudahan bagi para konsumen dalam melakukan komunikasi. Maka dari itu dunia bisnis produk komunikasi berlomba-lomba supaya dapat menarik minat para masyarakat dan memutuskan membeli serta menggunakan produknya, seperti yang terjadi di Kota Gorontalo.

Dimana saat ini masyarakat Kota Gorontalo lebih cermat dalam mencari tahu spesifikasi yang lebih, Karena sekarang terdapat banyak sarana untuk konsumen mengetahui dan memilih produk yang lebih unggul, oleh karenanya perusahaan handphone merk Samsung harus berusaha untuk bisa memuaskan pelanggan sehingga bisa mendapatkan kepercayaan dari pelanggan untuk membentuk loyalitas terhadap perusahaan sehingga akan membentuk peluang yang dapat dijadikan sebagai keunggulan bersaing bagi perusahaan.

Persaingan bisnis saat ini semakin dinamis dan tidak pasti, sehingga memacu para pengelola perusahaan untuk dapat berpikir secara kreatif, inovatif agar selalu memberikan yang terbaik, serta keunggulan bagi perusahaannya dibandingkan dengan para pesaingnya. Seperti halnya yang terjadi di Kota Gorontalo, dimana terdapat produk handphone merk Samsung yang banyak diminati oleh konsumen. Namun dengan perkembangan zaman saat ini membuat banyak produk pesaing dari handphone merk Samsung yang ada di Kota gorontalo yang kualitasnya sama bahkan melebihi kualitas dari produk handphone merk Samsung yang membuat persaingan semakit ketat.

Ada pula produk pengikut pasar yang tidak kalah kualitasnya dengan handphone merk Samsung untuk bersaing di pasaran. Karena masyarakat saat ini lebih memilih produk pengikut pasar, karena berpikir harga yang

cukup murah dan kualitas yang tidak jauh beda dengan handphone Samsung. Maka dari itu distributor handphone Samsung yang berada di Kota Gorontalo dituntut tidak hanya sekedar mengembangkan produk yang baik, menawarkan dengan harga yang menarik, dan membuatnya mudah diperoleh oleh pelanggan yang menginginkannya. Dengan demikian distributor dari handphone merk Samsung yang ada di Kota Gorontalo juga perlu mengembangkan pemasaran yang efektif terutama kepada para konsumen sihingga membuat pelanggan akan merasa puas.

Terkait dengan handphone merk Samsung merk samsung, berikut ini disajikan data penjualan samsung dari tahun ke tahun:

Tabel 1.1: Data Penjualan Handphone Samsung

Global Smartphone Vendor Shipments (Millions of Units)	Q1 '14	Q2 '14	Q3 '14	Q4 '14	Q1 '15
Samsung	89.0	74.5	79.2	74.5	83.2
Apple	43.7	35.2	39.3	74.5	61.2
Lenovo-Motorola	19.7	23.8	24.5	24.7	18.8
Huawei	13.4	20.1	16.5	24.1	17.3
Others	119.2	141.4	163.9	182.3	164.5
Total	285.0	295.0	323.4	380.1	345.0

Global Smartphone Vendor Marketshare (%)	Q1 '14	Q2 '14	Q3 '14	Q4 '14	Q1 '15
Samsung	31.2%	25.3%	24.5%	19.6%	24.1%
Apple	15.3%	11.9%	12.2%	19.6%	17.7%
Lenovo-Motorola	6.9%	8.1%	7.6%	6.5%	5.4%
Huawei	4.7%	6.8%	5.1%	6.3%	5.0%
Others	41.8%	47.9%	50.7%	48.0%	47.7%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Sumber: https://id.techinasia.com/penjualan-smartphone-global-q1-2015

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa penjualan handphone secara global dikuasasi oleh handphone samsung. Hal ini menunjukan bahwa samsung mampu untuk menjadi penguasa pangsa pasar. Meskipun demikian, produk samsung selama ini mengalami penurunan penjualan yang diakibatkan oleh berbagai hal. Diantaranya banyak produk samsung yang gagal produksi sehingga dapat merugikan konsumen. Selain itu, produk samsung terkadang melanggar paten pada produk lain.

Misalnya kasus produk Samsung pada tahun 2014, Apple memenangkan kasus sengketa paten melawan rival beratnya, Samsung Electronics. Putusan juri menyebutkan sebanyak 25 produk smartphone dan tablet Android milik Samsung memiliki aspek-aspek yang melanggar sejumlah paten Apple. Paten ini terkait dengan action dalam user interface, yaitu menggeser (drag) dokumen dan kapabilitas multi-touch seperti pinch-to-zoom dan twist-to-rotate. Hal lainnya termasuk efek "page bouncing" yang muncul ketika pengguna men-scroll suatu halaman hingga mencapai dasar (http://tekno.kompas.com/read/2012/08/27/17361438/daftar.produk.samsung.yang.dianggap.melanggar.paten.apple). Kemudian dikutip juga dari situs kompas bahwa kasus ponsel pintar terbakar dan meledak kembali terjadi. Kali ini, peristiwa tersebut menimpa produk terbaru milik Samsung, Galaxy S4, milik seorang pria asal Hongkong (http://tekno.kompas.com/read/2013/07/30/1600400/galaxy.s4.meledak.hanguskan.seisi.apartemen)

Penjelasan di atas menunjukan bahwa fungsi pemasaran memegang peranan yang sangat penting bagi pendistributor dalam menjalankan semua aktifitas yang berhubungan dengan arus barang dan jasa sejak dari produsen sampai konsumen akhir. Dengan memperhatikan kegiatan pemasaran maka diharapkan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal ini juga merupakan langkah ataupun cara suatu perusahan memberikan kepuasan

terhadap konsumen-konsumen yang sudah menggunakan produk handphone merk Samsung di Kota Gorontalo.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasaan Konsumen (Studi kasus pengguna handphone merk Samsung) di Kota Gorontalo**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dapat diidentifikasi masalah yang dihadapi adalah:

1. Persaingan yang semakin ketat antara hanphone merk Samsung dengan produk pesaing lainnya membuat konsumen lebih banyak memilih produk mana yang digunakan.
2. Banyaknya produk pengikut pasar yang tidak jauh kualitasnya dengan handphone merk samsung.
3. Produk samsung terkadang memiliki produk yang gagal produksi yang berakibat fatal pada konsumen. Misalnya meledaknya produk samsung.
4. Samsung banyak mendapat stigma negatif dari konsumen akibat banyak melanggar paten dari vendor lain yakni pihak Apple.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen atas handphone merk Samsung
2. Seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen atas handphone merk Samsung?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut dapat di kemukakan tujuan yang di capai dalam penelitian ini, untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada produk handphone merk Samsung.
2. Besar pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada produk handphone merk Samsung.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan manfaatnya sebagai berikut:

1. Manfaat secara teoristis

Diharapkan hasil penelitian ini menjadi bahan referensi dan menambah pengetahuan serta wawasan mahasiswa dalam penelitian, serta sebagai bahan untuk pengembangan ilmu dalam bidang pemasaran.

2. Manfaat secara praktis

   Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pembelajaran bagi semua pihak serta memberikan kontribusi bagi semua intansi dalam memasarkan produk dan mampu bersaing dengan produk lainya.