

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Tuntutan akan kebutuhan informasi yang sangat cepat dan mudah membuat para produsen *Handphone* berlomba-lomba menghadirkan ponsel yang dilengkapi berbagai kecanggihan teknologi pendukung seperti kamera, *MP3 Player*, FM Radio, dan beberapa aplikasi lainnya. Telepon seluler atau *handphone* sudah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat dimana kepemilikannya tidak hanya didasarkan oleh fungsi utama *handphone* sebagai alat komunikasi, tetapi fitur tambahan serta desain produk juga menjadi dasar pertimbangan dalam memutuskan memilih jenis atau merek produk.

Produsen *handphone* tidak akan pernah berhenti untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, karena berhenti berinovasi berarti mati dan pasar akan direbut oleh produsen merek lain dan menimbulkan persaingan antar produsen. Perkembangan teknologi *handphone* yang semakin hari semakin pesat, baik dari segi kehandalan, fasilitas, kualitas produk maupun dari segi pelayanannya yang terus menerus ditingkatkan dapat menimbulkan perhatian masyarakat sehingga masyarakat punya kesempatan untuk bisa menikmati kualitas produk *handphone* yang mereka inginkan.

Samsung adalah salah satu merek *handphone* yang mempunyai peringkat yang baik didunia dengan kualitas produk yang sangat dipercaya sebagai produk yang diminati masyarakat. Produk *handphone* Samsung terus berinovasi dalam menciptakan produk yang canggih dan modern untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Samsung juga memiliki tingkat penjualan yang sangat baik sehingga konsumen akan tetap puas pada merek Samsung dan semakin banyak konsumen yang beralih ke *handphone* Samsung.

Citra Merek yang baik merupakan salah satu strategi untuk menarik lebih banyak konsumen baru dan berhasil tidaknya suatu merek dalam menarik minat konsumen untuk membeli produknya sangatlah bergantung pada persepsi

konsumen terhadap merek tersebut. Oleh karena itu perusahaan harus mampu menciptakan merek yang menarik dan mampu merepresentasikan perusahaannya. Perusahaan juga dituntut agar bisa menggambarkan fungsi dari produk atau pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen, sehingga konsumen akan memiliki persepsi yang baik tentang merek tersebut, dan setelah melakukan pembelian akan merasakan kepuasan dan nantinya diharapkan bisa menjadi konsumen yang loyal.

Selain citra merek, kualitas produk juga penting untuk meyakinkan konsumen akan produk tersebut. Terjaminnya suatu produk akan menimbulkan kepercayaan bagi konsumen pada produk tersebut, produk yang memiliki citra merek yang kuat dan positif cenderung lebih diingat oleh konsumen sementara merek yang lain tidak akan dipertimbangkan sama sekali. Kualitas produk sangat mempengaruhi keberhasilan dan kemajuan suatu bisnis. Perusahaan yang memproduksi produk yang berkualitas tinggi akan memberi keuntungan dibandingkan dengan memproduksi produk yang berkualitas rendah.

Semakin terpenuhi harapan-harapan dari konsumen tentu konsumen akan puas. Kepuasan konsumen dirasa perlu karena konsumen merupakan salah satu factor keberhasilan atau keterpurukannya dari sebuah perusahaan, jika perusahaan tidak mempelajari sikap konsumen maka produk yang dihasilkan perusahaan tidak akan bertahan lama dipasaran dan akan tersaingi oleh perusahaan lain yang mempunyai strategi pemasaran yang lebih baik.

Sebuah perusahaan harus memiliki strategi-strategi dalam memasarkan produknya, agar konsumen dapat dipertahankan keberadaannya atau lebih ditingkatkan lagi jumlahnya. Jika konsumen merasa puas, maka ia akan melakukan pembelian secara berulang-ulang. Untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen, perusahaan harus dapat menjual barang dan jasa dengan kualitas yang paling baik dengan kualitas yang layak sesuai dengan apa yang didapatkan.

Perusahaan juga melakukan strategi-strategi untuk membentuk kepuasan konsumen dengan memberikan produk dan pelayanan yang berkualitas. Dengan

kualitas yang baik mendorong konsumen untuk menjalin hubungan baik dengan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis tertarik mencoba melakukan penelitian dengan judul. “Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen *Handphone* Samsung (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Manajemen 2015 UBHARA JAYA)” .

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka permasalahan dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh citra merek *handphone* Samsung terhadap kepuasan konsumen?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas produk *handphone* Samsung terhadap kepuasan konsumen?
3. Bagaimanakah pengaruh citra merek dan kualitas produk *handphone* Samsung terhadap kepuasan konsumen?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui pengaruh citra merek *handphone* Samsung terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk *handphone* Samsung terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk mengetahui pengaruh citra merek dan kualitas produk *handphone* Samsung terhadap kepuasan konsumen.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan akan memberikan beberapa kegunaan atau manfaat antara lain :

##### 1. Bagi Peneliti

Dengan melakukan penelitian ini penulis memperoleh tambahan pengetahuan teoritis dan pengalaman praktis dalam menganalisa dan memecahkan masalah yang berhubungan dengan citra merek, kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

##### 2. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi masukan sebagai bahan pertimbangan dalam mengevaluasi dan menguatkan citra merek dan kualitas produk.

##### 3. Bagi Universitas

Hasil dari penelitian dapat menambah informasi dan bahan referensi bagi semua pihak yang membutuhkan.

#### 1.5 Pembatasan Masalah

Agar pembahasan tidak terlalu luas dan menghindari agar pembahasan tidak menyimpang, maka penulis perlu adanya pembatasan masalah. Untuk itu penulis membatasi masalah hanya pada Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan konsumen *Handphone* Samsung (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Manajemen 2015 UBHARA JAYA).

#### 1.6 Sistematika Penulisan

Secara sistematis pembahasan penelitian dalam penulisan proposal ini dapat diuraikan sebagai berikut :

##### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan permasalahan tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas tentang teori gaya kepemimpinan demokrasi, kompensasi dan kepuasan kerja karyawan, penelitian terdahulu dan konseptual penelitian pada umumnya.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang objek dan subjek penelitian, tempat atau lokasi, jadwal atau waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis data, pengumpulan data, metode analisis data.

**BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan hasil analisis data dan pembahasannya secara lengkap.

**BAB V : PENUTUP**

Sebagai bab terakhir Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan dan implikasi manajerial.

