# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada umumnya tujuan didirikan suatu perusahaan antara lain adalah untuk mendapatkan keuntungan yang diinginkan. Pencapaian tujuan perusahaan itu sendiri dapat dilakukan melalui kegiatan pemasaran untuk menjual hasil produknya.Kegiatan pemasaran mempunyai arti yang sangat penting bahkan dapat dikatakan sebagai ujung tombak perusahaan. Dalam era komunikasi, informasi dan teknologi saat ini, baik itu perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa sangat membutuhkan terobosan strategi pemasaran terbaru agar perusahaan dapat bersaing secara kompetitif dengan perusahaan lainnya.

Kepuasan pelanggan dapat di ukur melalui beberapa faktor seperti diantaranya adalah kualitas barang atau jasa, harga, pelayanan dan emosional konsumen. Kualitas barang menjadi salah satu alasan seorang konsumen membeli suatu barang, dimana kualitas barang merupakan keistimewaan yang memenuhi keinginan konsumen yang memadukan antara sifat dan karakteristik barang sehingga nantinya konsumen akan merasa puas setelah menggunakan barang tersebut. Pada umum nya harga suatu barang menjadi tolak ukur yang paling dominan dijadikan seorang konsumen untuk mempertimbangkan membeli suatu barang dan hal ini juga berbanding lurus dengan kualitas barang yang akan dibeli, artinya para konsumen akan membeli barang yang murah dengan kualitas barang yang baik pula.

Selanjutnya faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah tingkat pelayanan yang diberikan oleh penjual.Pelayanan yang diberikan adalah bagaimana para penjual memberi kemudahan dalam melakukan pembelian, penanganan keluhan barang maupun *service* barang. Konsumen akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan, diinginkan dan keyakinan mereka. Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen selanjutnya adalah emosional dari pada konsumen. Emosional konsumen merupakan perasaan kebanggaan diri terhadap barang yang dia gunakan, artinya konsumen merasa bangga dengan orang lain apabila dia menggunakan produk tersebut.Emosional konsumen terhadap barang ini lazimnya dapat ditemukan pada barang-barang yang bermerek yang sudah terkenal dan memang terlihat memiliki kualitas baik dan harga yang cukup relatif mahal.

Pada zaman era modern saat ini, kecanggihan alat komunikasi semakin lama semakin berkembang dengan cepat.Kecanggihan alat komunikasi dibuktikan dengan bermunculannya produk telepon seluler berbasis android dengan berbagai merek dan keunggulannya masing-masing.Salah satu merek telepon seluler tersebut adalah Oppo yang diproduksi dengan berbagai varian tipe dan harga yang telah disesuaikan dengan tingkatan kualitas disetiap tipe nya.Telepon seluler atau yang sering disebut *handphone* merek.Berbagai keunggulan yang ditawarkan oleh perusahaan Oppo untuk para konsumen nya yang bertujuan merebut pasar dari pesaing-pesaing mereka di pasar. Keunggulan dan kekurangan tentunya ada disetiap produk *handphone*, hal ini tentu saja juga ada pada *handphone* merek Oppo, misalnya keunggulan dari merek Oppo adalah kualitas gambar atau

tampilan pada layar sudah jernih bila dibandingkan dengan *handphone* merek lain yang sekelas dengannya. Sedangkan, kekurangan pada *handphone* ini adalah ketahanan baterai yang tidak tahan lama dan baterai cadangan resmi sulit untuk diperoleh.

Kecanggihan dan kemudahan penggunaan telepon seluler ini menjadikan merek *handphone* Oppo digemari oleh kalangan muda seperti mahasiswa.Menurut hasil wawancaradengan 20 orang pengguna telepon seluler merek Oppo pada mahasiswa Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan Universitas Samudra, mereka mengeluhkan tentang kualitas telepon seluler merek Oppo seperti adanya kekurangan pada komponen *hardware*misalnya tingkat ketahanan kapasitas baterai yang rendah (lemah), Baterai tanam sehingga untuk mengganti harus ke *service center* atau teknisi *handphone*, kesulitan untuk memperoleh komponen *hardware* merek Oppo resmi seperti RAM (memori internal) dan fitur-fitur *software*resmi seperti anti virus sehingga pengguna banyak menggunakan *hardware* dan *software* yang ilegal (tidak original) yang ketahanannya lebih rendah bila dibandingkan dengan yang asli (original), hal ini mengakibatkan masa pemakaian telepon seluler merek Oppo yang tidak tahan lama.Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Telepon Seluler Merk Oppo (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan Universitas Samudra)".**

## 1.2 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Apakahkualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna telepon seluler merek Oppo pada mahasiswa Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan Universitas Samudra.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pengguna telepon seluler merek Oppo pada mahasiswa Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan Universitas Samudra.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini yaitu:

1. Memberikan masukan dan informasi bagi produsen maupun konsumen pengguna telepon seluler merek Oppo pada mahasiswa Fakultas Keguruan IlmuPendidikanUniversitas Samudra tentang pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.
2. Menjadi referensi bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian selanjutnya yang ada relevansinya dengan penelitian ini.