

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Salah satu perilaku konsumen yang menarik bagi perusahaan adalah perilaku konsumen dalam melakukan pembelian. Pembelian konsumen merupakan nafas bagi perusahaan. Membicarakan perilaku pembelian berhubungan dengan menjawab pertanyaan apa yang dibeli, dimana akan dibeli, kapan akan dibeli, berapa banyak yang akan dibeli dan berapa sering akan melakukan pembelian. Mengetahui perilaku pembelian konsumen akan membantu manajemen merumuskan strategi yang akan digunakan.

Dalam lingkungan persaingan produk yang semakin ketat dengan masuknya produk-produk inovatif ke pasaran yang mana terdapat kondisi pasar yang jenuh untuk produk-produk, di sisi lain usaha untuk membujuk konsumen sehingga melakukan pembelian, menjadi tantangan yang tidak mudah, konsumen memiliki beraneka ragam kebutuhan dan keinginan yang dapat dipenuhi dengan mengkonsumsi produk tertentu, tetapi keterbatasan daya beli dan kesediaan untuk membeli membuat tidak semua kebutuhan dan keinginan bisa direalisasikan. Suatu produk yang ditawarkan oleh perusahaan akan bertahan di pasaran salah satunya jika kualitas produk tersebut diterima.

Produk memang tidak hanya dirancang untuk memenuhi kebutuhan fungsionalnya saja namun juga memuaskan kebutuhan sosial dan psikologi dari konsumen sehingga produk yang menampilkan berbagai atribut produk yang

meliputi kualitas, fitur dan desain yang sesuai dengan harapan konsumen yang pada akhirnya akan melahirkan keputusan konsumen untuk membeli produk tersebut. Keputusan pembelian konsumen dapat terjadi jika kualitas produk sudah sesuai dengan keinginan dan harapannya. Konsumen memberikan respon tertentu sebagai hasil evaluasinya terhadap kesenjangan antara harapan dengan kinerja produk. Kesenjangan yang dievaluasi konsumen ini menjadi penting mengingat hasil evaluasi itulah yang akan menentukan nilai produk bagi konsumen.

Sebagaimana yang diharapkan oleh konsumen terhadap suatu produk diantaranya adalah kualitas produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka. Begitu pula dengan handphone merek Samsung Galaxy Android. Android adalah nama salah satu sistem operasi smartphone yang saat ini sedang menjadi trend dalam dunia gadget. Harapan konsumen terhadap produk handphone Samsung Galaxy Android ini diantaranya seperti baterai bisa dilepas, membuka banyak aplikasi. *Charger universal*, artinya pengguna Android tak pernah khawatir bila *charger* mereka terlupa tidak dibawa. Sebab konektivitas micro USB digunakan oleh hampir seluruh jenis perangkat elektronik yang menggunakan baterai isi ulang, memori eksternal, Android yang menyediakan slot memori eksternal micro SD. Hal ini memberikan banyak keuntungan bagi pengguna karena dapat menyimpan lebih banyak data di perangkat Android mereka. Android dibekali segudang fitur *quick setting*. *Swipe* layar dari atas ke bawah, dan Anda akan menemukan berbagai *short cut* navigasi *setting* yang mengefisienkan penggunaan. Remote kontrol, ini adalah fitur yang sangat fungsional yang ditawarkan oleh banyak *smartphone* Android. Beberapa *smartphone* Android buatan Samsung, LG, HTC dan beberapa lainnya telah dibekali dengan fitur

remote kontrol universal. Yang artinya *smartphone* Android Anda dapat berfungsi sebagai remote TV, AC dan banyak lagi.

Android sendiri yang merupakan salah satu perangkat lunak *smartphone* yang laris dalam pasaran, berusaha memperbanyak versi, mulai dari tingkatan yang paling rendah hingga tingkatan yang paling canggih agar bisa menyesuaikan dengan kebutuhan komunikasi konsumen. Oleh karenanya, produsen yang baik harus dapat memperhatikan hal ini, sebab dalam proses pembelian, konsumen mempunyai pengaruh yang sangat kuat dalam menentukan terjadinya suatu transaksi pembelian.

Hasil pra survey yang dilakukan pada konsumen di Kuala Simpang yang menggunakan handphone Samsung Galaxy Android mereka mempertimbangkan beberapa hal dari segi kualitas produk dalam memutuskan pembelian handphone Samsung Galaxy Android, diantaranya seperti kinerja produk, fitur produk, keterandalan produk, kesesuaian, daya tahan, kemampuan diperbaiki, keindahan tampilan produk, dan perasaan setelah membeli.

Beberapa konsumen yang menggunakan handpone Samsung Galaxy Android, mengatakan kualitas handphone Samsung Galaxy Android sudah memadai, namun sebagian lainnya mengatakan masih memiliki kekurangan. Beberapa hal yang dikeluhkan antara lain adalah sering muncul iklan dan aplikasi-aplikasi saat melakukan konektivitas internet, baterainya cepat habis dan perangkatnya mudah panas. Pada saat pengoperasian membuat aplikasi yang ditawarkan handphone Samsung Galaxy Android terkadang pengguna merasa penasaran dan ingin mencoba membukanya, yang ternyata aplikasi tersebut tidak digratiskan. Akibatnya pengguna kehilangan paket data dalam jumlah yang tidak

sedikit. Pada handphone Samsung Galaxy Android juga terdapat *malware* atau virus, akibat salah mengunduh aplikasi yang ada pada *Google Store* sehingga berakibat fatal.

Berdasarkan keluhan konsumen pengguna handphone Samsung Galaxy Android tersebut maka peneliti tertarik untuk membuat suatu penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian handphone Samsung Galaxy Android di Kuala Simpang”.

1.2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian handphone Samsung Galaxy Android di Kuala Simpang?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut: “Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian handphone Samsung Galaxy Android di Kuala Simpang”

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Memberikan masukan pada perusahaan Samsung Grup mengenai kualitas produk handphone Samsung Galaxy Android .
2. Memberikan bahan pertimbangan bagi peneliti lain dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam melakukan penelitian di masa datang.