

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dunia industri sekarang ini terjadi semakin pesat dan bertambah maju, bersamaan majunya teknologi serta ilmu pengetahuan yang dimiliki manusia. Hal ini mengakibatkan semakin bertambahnya perusahaan yang memasuki pasar barang maupun jasa. Banyaknya perusahaan baru yang bermunculan dan menghasilkan suatu hasil produk yang hampir sejenis, mengakibatkan semakin banyak produk yang ditawarkan. Keadaan itu semakin menimbulkan persaingan diantara perusahaan menjadi tajam dalam mendapatkan konsumen.

Dunia teknologi memang selalu menarik untuk diamati, ini ditandai dengan perkembangan internet dan teknologi informasi seperti hp yang begitu canggih sehingga setiap orang tertarik untuk memilikinya. Teknologi hp merupakan salah satu bentuk produk yg inovasinya tiada henti yang dapat menarik perhatian konsumen untuk membeli. Dengan desain yang diimbangi dengan fitur-fitur yang disediakan disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan konsumen merupakan daya tarik untuk mempengaruhi perilaku konsumen. Internet yang membuat manusia menjadi lebih mudah terkoneksi dengan hal apapun di dunia ini, media sosial yang membuat manusia menjadi terasa lebih dekat dengan yang

lainnya ketika mereka tidak sedang bersama. Relasi dapat dengan mudah terjalin melalui kecanggihan fitur yang ada dalam hp android.

Merk-merk hp yang sudah tersebar di pasar Indonesia adalah *APPLE, SAMSUNG, XIAOMI, LENOVO, ASUS*, dan merk lainnya.

Hp android mewakili gaya hidup manusia yang semakin fleksibel dan ingin segala sesuatunya menjadi lebih simple dan serba praktis, karena di dukung dari segi desain dan ukurannya. Masyarakat yang hidup di era digital seperti saat ini memang memerlukan bantuan perangkat teknologi yang praktis untuk membantu mempermudah dalam menjalani aktivitasnya.

Hp android adalah salah satu dari sekian banyak perangkat teknologi yang dapat melakukan fungsi tersebut bagi para penggunanya. Hp Android adalah system operasi berbasis Linux yang diperuntukkan khusus untuk smartphone. Ciri khas Linux pada umumnya, penggunanya Android juga diberi hak penuh untuk menciptakan aplikasi mereka sendiri. Dilihat dari sejarah, awal terciptanya Android berasal dari Andorid Inc, setelah melalui berbagai pengembangan hingga terbentuk Open Handset Alliance, Android langsung di akuisisi oleh Google.

Android pertama kali dirilis pada tahun 2007 tanggal 05 November, saat itu Google membuat kode-kode Android yang dilisensi oleh Apache. Pada waktu itu Open Handset Alliance menyatakan untuk mendukung pengembangan open source pada perangkat smartphone. Saat ini distributor Android terdapat dua jenis. Pertama dari *Google Mail*

*Service (GMS)* dan *Open Handset Distribution (OHD)* distribusi yang benar-benar bebas karena tanpa dukungan langsung dari Google.

Persaingan bisnis pada bidang android sangat ketat, banyak hal yang dilakukan para *vendor* untuk menarik konsumennya. Para *vendor* menawarkan kecanggihan fitur, desain yang menarik, maupun harga yang terjangkau. Konsumen dapat memilih produk yang sesuai dengan selera dan budget yang dimiliki. Inovasi produk yang dibuat para *vendor* akan membuat mereka bertahan dalam persaingan yang ketat itu.

Sebelum membuat rencana pemasarannya, pengidentifikasian konsumen sasarannya perlu dilakukan oleh perusahaan serta proses keputusan pembelian mereka. Banyak merek hp Android yang beredar di pasar akan membuat kepercayaan konsumen yang berbeda-beda, yang nantinya dapat menentukan sikap konsumen terhadap produk tersebut. Kepercayaan dihubungkan dengan sikap penting karena dua alasan (Engel, et al.1998). Pertama, hal ini dapat mempengaruhi kekuatan hubungan di antara sikap dan perilaku. Sikap yang dipegang dengan penuh kepercayaan biasanya akan jauh lebih diandalkan untuk membimbing perilaku, bila kepercayaan rendah, konsumen mungkin tidak merasa nyaman dengan bertindak berdasarkan sikap mereka yang sudah ada. Sebagai gantinya, mereka mencari informasi tambahan sebelum mengikatkan diri mereka.

Kedua, kepercayaan dapat mempengaruhi kerentanan sikap terhadap perubahan. Sikap menjadi lebih resisten terhadap perubahan bila dipegang

dengan kepercayaan yang lebih besar. Satu lagi sifat penting dari sikap adalah bahwa sikap bersifat dinamis ketimbang statis. Maksudnya, banyak sikap akan berubah bersama waktu. Sifat dinamis dari sikap sebagian besar bertanggungjawab atas perubahan di dalam gaya hidup konsumen.

Pertimbangan konsumen dalam menilai citra merek dapat diukur dengan kesan positif pada bidangnya, reputasi tinggi, dan keunggulan mudah dikenali. Pengertian citra merek menurut Fandy Tjiptono (2006:49) adalah deskripsi tentang asosiasi dan keyakinan konsumen terhadap merek tertentu. Citra merek itu sendiri memiliki arti kepada suatu pencitraan sebuah produk dibenak konsumen secara masal. Setiap orang akan memiliki pencitraan yang sama terhadap sebuah merek.

Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya (Kotler dan Armstrong, 2001:354). Kualitas produk yang baik akan mendapatkan tempat bagi para pelanggannya. Suatu perusahaan dapat mempertahankan usahanya dan mampu bersaing dengan pesaingnya. Sebagian besar konsumen mencari produk yang berkualitas karena akan lebih memiliki garansi.

Pada saat ini fenomena mahasiswa yang memiliki Hp Android sudah tidak asing lagi dijumpai. Terlihat dari semakin maraknya mahasiswa yang memanfaatkan Hp Android di sudut-sudut kampus. Misalnya di perpustakaan, ruang kelas, plaza, kantin hingga di teras kelas.

Melalui teknologi hotspot, kampus bisa mengaplikasikan *e-learning* atau pembelajaran berbasis internet.

Mahasiswa memang menjadi pasar yang menguntungkan bagi perkembangan hp android. Mahasiswa membutuhkan hp android untuk mendukung tugas-tugas kampus. Mahasiswa yang belum memiliki hp android akan mengalami kesulitan dalam mengerjakan tugas kampus di tengah mobilitas yang tinggi. Mahasiswa akan bergantung pada komputer. Sedangkan penggunaan komputer saat ini dirasa kurang praktis. Selain itu, apabila mahasiswa tidak memiliki komputer, akan mengalami kerepotan karena akan bergantung pada komputer di tempat rental. Mengingat banyaknya tugas mahasiswa dan tingginya mobilitas, hp android akan sangat membantu kelancaran belajar mahasiswa.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Hp Android Samsung terhadap Keputusan Pembelian melalui Kepercayaan Pelanggan sebagai variabel Intervening (Study Pada Mahasiswa Angkatan Tahun 2012/2013 di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo)”**.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a). Bagaimana pengaruh Citra merek dan Kualitas produk Hp Android Samsung terhadap Keputusan pembelian (Study pada Mahasiswa Angkatan Tahun 2012/2013 di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo) ?
- b). Bagaimana pengaruh Citra merek dan Kualitas produk Hp Android Samsung terhadap Keputusan pembelian melalui Kepercayaan pelanggan sebagai variabel Intervening (Study pada Mahasiswa Angkatan Tahun 2012/2013 di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo) ?

## **1.3. Batasan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, agar tidak terjadi pembiasan masalah, maka penulis membatasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

### **1. Obyek Penelitian**

Obyek penelitian merupakan aspek dari subyek yang menjadi sasaran penelitian, meliputi:

- a. Citra merek
- b. Kualitas produk
- c. Kepercayaan pelanggan
- d. Keputusan pembelian

## 2. Subyek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi prodi Manajemen Angkatan Tahun 2012/2013 Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang pernah dan sedang menggunakan Hp Android Samsung.

## 3. Tahun Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2016.

## **1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah :

1. Memberikan bukti empiris mengenai pengaruh Citra merek terhadap keputusan Pembelian Produk Hp Android merek Samsung pada Mahasiswa Angkatan Tahun 2012/2013 di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Memberikan bukti empiris mengenai pengaruh Kepercayaan terhadap hubungan antara citra merek, kualitas produk dan Keputusan Pembelian Hp Android merek Samsung pada Mahasiswa Angkatan Tahun 2012/2013 di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

Selain sebagai syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, diharapkan penelitian ini juga bermanfaat bagi :

1. Diharapkan pembahasan yang dilakukan nantinya akan menjadi bahan masukan perusahaan mengenai kepercayaan yang dapat mempengaruhi konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian Hp Android merek Samsung.
2. Diharapkan bermanfaat sebagai bahan kepustakaan bagi mereka yang ingin memperdalam pengetahuannya dan yang membutuhkan tentang pemasaran.
3. Sebagai pengalaman yang berharga bagi peneliti dalam mengaplikasikan berbagai ilmu dan pengetahuan pada suatu bentuk penelitian ilmiah.