

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada zaman sekarang alat komunikasi setiap tahun ke tahun mengalami peningkatan yang sangat pesat sehingga informasi berupa berita atau apapun dapat dengan mudah didapat oleh semua orang. Pengguna Hp (*handphone*) pada saat ini tidak lagi seperti pada awal tahun 2000-an yang hanya orang-orang tertentu saja yang memakai dan memiliki Hp (*handphone*) tersebut. Pada era zaman sekarang semakin maraknya Hp malah justru membuat Hp tidak dianggap menjadi barang yang mewah atau barang mahal. karena maraknya pengguna pada kalangan anak-anak yang dibawah umur dan sehingga hampir dari semua orang dapat membeli produk tersebut. Dengan adanya Hp dapat mempermudah sipengguna (*user*) untuk berbagai hal misal: baik dapat digunakan dalam berbisnis, politik, cinta, keluarga, perkuliahan dan mengakses berita dari dalam dan luar negeri. Hp selain digunakan sebagai alat komunikasi dapat juga untuk hal yang lainnya misalnya untuk bermain game, *selfie*, memutar musik, dan sebagainya.

Pada zaman sekarang fasilitas yang dapat diunggulkan dari Hp (*handphone*) adalah aplikasi *whatsapp*. Dengan menggunakan aplikasi ini sipengguna Hp sudah tidak perlu lagi mengeluarkan banyak biaya untuk memberikan informasi kepada teman dan saudara.

Whatsapp adalah sebuah aplikasi yang dapat membantu masyarakat untuk melakukan komunikasi seperti mengirim pesan singkat. Selain dapat mengirimkan pesan yang ringkas dan jelas *whatsapp* dapat juga digunakan seperti telpon dan *video call* selain itu juga dapat digunakan untuk misal: foto, video, document, kontak dan sebagainya.

Kualitas produk adalah suatu keseluruhan ciri serta dari suatu produk atau pelayanan pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan konsumen yang membutuhkan produk tersebut. Pada saat ini kualitas produk adalah prioritas utama bagi hampir dari seluruh konsumen, pada zaman sekarang entah dikalangan remaja dan orang tua sekalipun dapat mengetahui kalau kualitas produk Hp Samsung sudah tidak perlu diragukan lagi, itu dikarenakan kualitas produk memang menjadi prioritas utama bagi pihak perusahaan Samsung tersebut, makanya perusahaan Samsung selalu menguji beberapa kali sebelum dipasarkan kepada calon konsumen. Sehingga para konsumen tidak akan mengeluh atau merasa tidak puas dengan kualitas dari produk Samsung tersebut. Sebelum dipasarkan kepada calon konsumen, pihak Samsung sudah memikirkan bagaimana tata cara agar para konsumen dapat menerima produk tersebut. Dan suatu saat dapat kembali membeli produk bermerek Samsung. Akan tetapi seperti yang kita ketahui kalau kualitas produk yang baik tentu juga didampingi dengan harga yang relatif mahal, akan tetapi walaupun dibandrol harga yang mahal para konsumen tidak terlalu mempermasalahkannya dikarenakan para konsumen yang baik, mengetahui kalau harga Hp Samsung pada umumnya lebih mahal dari pada merek yang lain akan tetapi memiliki kualitas produk yang sudah dipastikan lebih baik dari pada merek-merek yang lain. Perusahaan Samsung merupakan salah satu produsen *smartphone* yang paling diminati banyak orang, itu hampir dari segala jenis-jenis fitur baru pada sebuah hp (*Handphone*) produk Samsung lah yang hampir selalu menemukan terobosan terbaru. Salah satunya ialah produk Samsung pada tahun 2012 mengeluarkan *smartphone* layar lebar. Sontak pada beberapa bulan kemudian banyak produk-produk tetangga meniru atau membuat produk yang memiliki layar lebar atau serupa yang dilakukan perusahaan Samsung tersebut.

Promosi ialah suatu hal yang harus pasti dilakukan pada setiap perusahaan, supaya produk yang mereka pasarkan akan dapat dikenal oleh masyarakat. Selain itu dapat memberikan informasi tentang keunggulan-keunggulan produk tersebut sehingga pada mulanya para calon konsumen yang tidak berminat membeli produk tersebut dapat mengetahui dan dapat terpengaruh sehingga mau membeli produk tersebut. Promosi ialah sarana penting bagi perusahaan agar dapat menjaring calon konsumen atau memikat konsumen yang sudah pernah membeli produk tersebut. Selain untuk memikat promosi juga sebagai sarana untuk eksistensi di dunia periklanan sehingga konsumen tidak akan lepas atau melupakan produk Samsung tersebut.

Di era zaman sekarang promosi menjadi sorotan utama bagi masyarakat untuk dapat mengetahui produk-produk baru yang akan diluncurkan dari sebuah perusahaan. Seperti yang kita semua ketahui saat ini kalau masalah promosi produk Samsung tidak perlu dipertanyakan lagi dikarenakan hampir kira-kira setiap 3 bulan sekali perusahaan tersebut selalu mengeluarkan promosi berupa iklan yang ditampilkan pada televisi atau baleho-baleho yang dipasang hampir disetiap pinggir perempatan kota. Dengan banyaknya sistem pemberitahuan atau promosi terhadap masyarakat terutama diperiklankan di televisi maka akan dengan mudah menjaring calon-calon konsumen yang akan membeli produk Samsung dan jika sudah membeli produk tersebut dan mengetahui kualitas produk yang digunakan, maka sudah hampir dipastikan konsumen itu suatu saat ingin membeli *smartphone* lagi dapat dipastikan konsumen tersebut akan membeli produk *smartphone* bermerek Samsung lagi. Selain menggunakan sistem promosi sebagai sarana untuk menjaring calon-calon konsumen pada produk tersebut, maka pihak Samsung walaupun dikenal dengan kualitas yang bagus dan harga yang relatif mahal, akan tetapi pihak

perusahaan Samsung dapat menjaring konsumen dari berbagai kalangan bawah, menengah dan kalangan atas.

Seperti contoh untuk kalangan menengah kebawah pihak Samsung dapat memberikan alternatif pilihan seperti Samsung *STAR DUOS*, *GALAXY V* dan yang lain-lain, sedangkan untuk kelas menengah pihak perusahaan memberikan alternatif dengan beberapa pilhan misalnya, dapat memilih Samsung *SERIES-J* seperti yang kita ketahui yang paling banyak diminati seperti misal *J-5 prime*, *J-5 pro*, *j-7*, *J7 prime*, *J-7 pro* dan sebagainya.

Sedangkan untuk kalangan atas dari pihak konsumen dapat memilih untuk yang paling utama dari produk Samsung yaitu *Series A* dan *Series E*. dikalangan atas dengan memilih produk dari Samsung *Series A* atau *E* dengan harga yang tentunya mahal akan tetapi mereka para pengguna tidak akan merasa terbebani karena mereka sadar kalau produk Samsung memang produk yang diunggulkan terutama dalam elektronik (*handphone*). Dalam promosi Artomoro sangat baik karena selain dapat melakukan pembelian dengan cara *cash* disana dapat juga melakukan pembelian secara *credit*. Dengan melakukan atau memberikan syarat-syarat tertentu seperti foto copy ktp dan kk.

Merek adalah suatu nama, symbol, tanda, desain atau gabungan dari di antaranya dipakai sebagai identitas suatu perorangan, organisasi suatu perusahaan. Seperti yang kita ketahui jika ada seseorang misalnya menggunakan atau membicarakan produk yang bermerek Samsung pasti pikiran yang utama bagi hampir semua orang yaitu produk yang sangat bagus dan berkualitas. Pada Artomoro Celluler disana banyak menawarkan berbagai macam merek produk sehingga banyak konsumen yang tertarik untuk membeli produk-

produk yang ada disana seperti contoh merek lain yaitu Oppo, Xiaomi, LG dan yang lain-lain.

Dengan kompetisi yang dipikirkan banyak orang pada jaman sekarang pihak dari perusahaan Samsung sekarang tentunya tidak bersusah payah lagi dalam mempengaruhi calon-calon konsumen supaya dapat membeli produk tersebut. Setiap konsumen atau pelanggan memang memiliki selera yang berbeda-beda, misalkan: mereka ada yang lebih memilih suatu produk yang memiliki harga terjangkau dengan spesifikasi yang bagus, dengan alasan harga yang murah sudah dapat mengjangkau atau mendapatkan fitur-fitur unggulan. Akan tetapi pada dasarnya memilih produk yang harga yang terjangkau dan memiliki fitur-fitur yang lebih seharusnya para konsumen dapat berpikir kalau sudah hampir dipastikan kualitas produknya jauh berbeda dengan harga suatu produk yang lebih mahal walaupun produk tersebut hanya dapat memberikan fitur tidak lebih diunggulkan dengan harga yang bisa dibilang lebih murah tersebut.

Permasalahan yang ada di ARTOMORO yaitu terlalu mahalnya bandrol yang dipatok pada seluruh jenis produk yang dijual disana dan dari sekian banyaknya produk SAMSUNG yang dijual yang paling diminati oleh para *customer* ialah SAMSUNG Series J, dan yang paling diminati oleh para konsumen pada Series J ialah Samsung J7PRO. Dikalangan Series J Samsung Series J7PRO sangat diminati banyak konsumen dikarenakan Series ini sudah menjadi idaman atau paling bagus di Serienya. Samsung J7PRO ini banyak diminati dikarenakan bisa dikatakan paling bagus pada Samsung Series J. karena dengan resolusi kamera 13 *Megapixel* depan belakang, layar super *amoled*, ketahanan baterai mencapai 3600 mah, yang membuat baterai pada Samsung J7PRO ini sangat tahan lama walau digunakan untuk bermain game ataupun media sosial. Akan tetapi

Samsung J7PRO ini juga belum sempurna dikarenakan memang banyak memiliki kelebihan akan tetapi juga memiliki kekurangan, kekurangannya adalah pada seluruh Samsung *Series J* belum dibekali dengan *fast charging*. Di ARTOMORO CELLULER selain menjual berbagai produk merek HP, disana juga menjual berbagai mesin elektronik seperti laptop, *Magicom*, tv, mesin cuci, kulkas dan lain-lain.

Promosi yang digunakan untuk memikat para calon konsumen sangat bervariasi, selain menggunakan baner yang dipasang sekitar pinggir jalan-jalan besar, pihak ARTOMORO juga memperlebar promosi kepada calon-calon konsumennya melalui media sosial seperti FB. Dengan banyaknya media yang dipakai sebagai sarana promosi maka tidak perlu diragukan lagi kalau para konsumen akan banyak berdatangan ke ARTOMORO, entah membeli produk HP ataupun membeli alat elektronik lainnya.

Berdasarkan dengan uraian yang disampaikan diatas, melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Promosi Dan Merek Terhadap Keputusan Pembelian Hp Samsung Di Artomoro Celluler”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka masalah yang terdapat di penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Produk mempengaruhi Keputusan Pembelian terhadap Hp Samsung pada konsumen?
2. Apakah Promosi berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian terhadap Hp Samsung pada konsumen?
3. Apakah Merek berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian terhadap Hp Samsung pada konsumen?
4. Apakah Kualitas Produk, Promosi dan Merek berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian terhadap Hp Samsung pada konsumen?

1.2 Batasan Masalah

1.3 Tujuan Dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian pada Hp Samsung tersebut.
2. Untuk mengetahui pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian pada Hp Samsung tersebut.
3. Untuk mengetahui pengaruh Merek terhadap Keputusan Pembelian pada Hp Samsung tersebut.

4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Merek terhadap Keputusan Pembelian pada Hp Samsung tersebut.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan tersebut maka penelitian ini memiliki manfaat yaitu:

1. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan serta dapat dijadikan sebagai referensi untuk melakukan penelitian yang sejenis.

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan saran dan masukan serta wawasan informasi bagi pihak perusahaan tentang meningkatkan kualitas produk, promosi dan merek sehingga dapat lebih menarik perhatian dari para calon konsumen.

