

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang canggih menjadikan perusahaan lebih memperhatikan tingkat kepuasan bagi pelanggan akan produk – produk yang mereka produksi. Salah satu faktor yang mampu mempertahankan persaingan perusahaan dalam dunia bisnis adalah tingkat kepuasan bagi pelanggan. Pelanggan memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan keunggulan dalam bersaing di dunia bisnis, sehingga perusahaan akan terus berkembang dengan munculnya pelanggan – pelanggan baru dan akan selalu mengalami peningkatan apabila terus memberikan kepuasan yang sangat tinggi kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan akan produk atau jasa tersebut. Manfaat kepuasan pelanggan adalah sebagai sarana untuk menghadapi kompetisi di masa yang akan datang, kepuasan pelanggan merupakan promosi terbaik, kepuasan pelanggan merupakan aset perusahaan terpenting yang menjamin pertumbuhan dan perkembangan perusahaan, pelanggan makin kritis dalam memilih produk, pelanggan yang puas akan membeli produk kembali, dan mudah memberikan referensi. Menurut Zeithhalm dan Bitner (2006), “kepuasan pelanggan di dorong oleh beberapa faktor yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor pribadi dan faktor situasi.

Perkembangan dunia teknologi dan bisnis yang semakin pesat saat ini, menuntut para produsen atau perusahaan untuk menghasilkan produk yang inovatif dan kreatif sesuai dengan keinginan dan kebutuhan para konsumen, hal ini disebabkan karena konsumen semakin bijak dan cerdas dalam menentukan pilihannya sebelum membeli produk yang di butuhkan dengan keaneka ragam keunikan dengan berbagai kelebihan pada setiap produk yang di hasilkan maka hal ini berimbas pada penemuan – penemuan baru berikutnya, salah satunya adalah perkembangan dan pengembangan dalam bidang teknologi dan informasi seperti smartphone berbasis android samsung.

Setelah peneliti melakukan survey dan wawancara pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang menggunakan *smartphone Samsung* maka peneliti menemukan beberapa masalah yang membuat mahasiswa tidak puas dengan produk *smartphone Samsung* ialah dapat dilihat dari perilaku mahasiswa dalam menilai produk *smartphone* baru yang di luncurkan oleh perusahaan, karena dengan semakin banyak berbagai jenis produk yang ada saat ni baik itu produk unggulan seperti *Oppo, Lenovo, dan Sony* maupun pada produk *smartphone* lokal seperti *Advan, Evercoss* dan *Mitto* menyebabkan persepsi mahasiswa semakin negatif terhadap keputusan mereka dalam membeli *Smartphone samsung*. Hal ini disebabkan karena mahasiswa dapat membeli smartphone dengan tingkat pribadi yang bervariasi dengan kualitas produk yang serba lengkap pada smartphone merek lain, sehingga dengan adanya berbagai jenis smartphone tersebut maka perilaku mahasiswa dalam membeli

smartphone merek Samsung sangat di pengaruhi oleh kebiasaan mahasiswa, sosial, pribadi dan psikolog mahasiswa dalam memilih produk. Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ditemukan peneliti, ketertarikan untuk penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Fasilitas Fitur Terhadap Kepuasan Pelanggan *Smartphone Samsung* Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area”**.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah penelitian, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Smartphone Samsung* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Smartphone Samsung* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area?
3. Apakah Fasilitas Fitur berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *smartphone Samsung* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area?
4. Apakah harga, Fasilitas Fitur dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *smartphone Samsung* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Smartphone Samsung* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Smartphone Samsung* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area.
3. Untuk mengetahui apakah harga dan kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pelanggan *Smartphone Samsung* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area.
4. Untuk mengetahui apakah fitur berpengaruh terhadap keputusan pelanggan *Smartphone Samsung* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat bagi pihak sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai teori, harga, kualitas produk serta kepuasan pelanggan dan pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi pihak perusahaan dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan melalui harga dan kualitas produk.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan khususnya di bidang kepuasan pelanggan.

4. Bagi Akademik

