

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Meningkatnya kebutuhan masyarakat akan sarana komunikasi menjadikan alat komunikasi sebagai

sesuatu yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Tuntutan akan kebutuhan informasi yang sangat cepat dan mudah membuat para produsen yang bergerak dalam bidang komunikasi melakukan inovasi baru dengan menciptakan alat komunikasi yang praktis, salah satunya yaitu menciptakan telepon pintar android merupakan sistem operasi yang berbasis linux untuk telepon seluler seperti telepon pintar dan komputer tablet. Salah satu perusahaan yang menghasilkan produk android adalah Samsung Electronics.

Samsung Electronics adalah perusahaan pembuat perangkat elektronika terbesar di dunia, dan berkantor pusat di Seocho Samsung Town di Seoul, Korea Selatan. Awal kesuksesan Samsung di dunia smartphone dimulai pada bulan 27 April 2009. Kemunculan Samsung di Indonesia bisa dikatakan sangat sukses tetapi seiring berjalannya waktu banyak bermunculan perusahaan android lain yang menyebabkan persaingan sehingga Samsung harus bisa mempertahankan konsumennya agar loyal dengan meningkatkan kualitas produk dan kebijakan harga. Loyalitas merupakan suatu faktor penting bagi suatu perusahaan untuk dapat terus bertahan dalam persaingan bisnis, loyalitas pelanggan tercermin dari antusias pelanggan atas produk.

Pada saat ini para mahasiswa sudah jauh lebih peduli dan kritis saat ingin membeli sebuah *smartphone*. Mereka tidak lagi melihat ukuran kualitas *hardware* yang tertera pada brosur dan kemasan, yang menjadi acuan ketika menjatuhkan pilihan ke satu model. Namun juga melihat perbandingan kualitas komponen masing-masing *smartphone*.

Fenomena masalah yang diuraikan penulis dalam penelitian ini, sehingga penulis mengambil sampel pada mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Medan Area stanbuk 2012 sampai dengan 2015, yaitu dari hasil survey pada mahasiswa di fakultas ekonomi Universitas Medan Area stanbuk 2012 sampai dengan 2015 yang menggunakan handphone android samsung, maka beberapa masalah teknis pun kerap dijumpai pada *smartphone* Samsung hal ini di lihat dari keluhan mahasiswa pada mesin yang cepat panas. Terlebih saat bermain *game* berat meski baterai yang dipakai original Samsung, memang bukan masalah baru bila baterai ponsel cepat terasa panas. Namun pengguna berharap pabrikan ini bisa memiliki teknologi peredam panas yang lebih baik.

Selain itu, fitur kamera juga dirasa kurang memuaskan. Dengan harga yang sama, kualitas kamera Samsung masih kalah dibandingkan salah satu brand Tiongkok yang tengah naik daun. "Beberapa model kamera ponsel Samsung kurang baik untuk dipakai foto-foto. Masih kalah sama Oppo yang lebih tajam, padahal persis sama resolusinya," perbandingan kamera di antara keduanya, yang sama-sama menawarkan kualitas 5MP. Namun hasil jepretan *smartphone* Oppo (model Clover) diakui lebih unggul ketimbang milik ponsel pintar Samsung misalnya Galaxy S3 Mini.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Handphone Android Samsung Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area”**.

### **B. Rumusan Masalah**

- 1) Apakah kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen Handphone Android Samsung pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area?
- 2) Apakah harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen Handphone Android Samsung pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area?
- 3) Apakah kualitas produk dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen Handphone Android Samsung pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area?

### **C. Tujuan Penelitian**

- 1) Untuk mengetahui apakah kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen Handphone Android Samsung pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
- 2) Untuk mengetahui apakah harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen Handphone Android Samsung pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

- 3) Untuk mengetahui apakah kualitas produk dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen Handphone Android Samsung pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

#### **D. Manfaat Penelitian**

- 1) Bagi Penulis, menambah wawasan dan pengetahuan dalam mempertahankan kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap loyalitas.
- 2) Bagi Perusahaan, penelitian diharapkan menjadi masukan dan pertimbangan yang terkait dalam kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap loyalitas.
- 3) Peneliti lain, sebagai bahan referensi bagi peneliti yang melakukan penelitian lebih lanjut tentang masalah yang akan datang di dalam melakukan penelitian dalam kasus yang sama.
- 4) Bagi Akademik, sebagai bahan masukan yang berkaitan dengan pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas konsumen yang menggunakan smartphone samsung pada mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Medan Area tahun 2012 sampai dengan 2015.