

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih menjadikan perusahaan harus 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 asset 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.

Ada beberapa faktor yang mampu menciptakan dan mendorong tingkat kepuasan pelanggan. Menurut Irawan (2008), yaitu : kualitas produk, harga, *service quality*, *emotional factor*, dan biaya. Dan menurut Umar (2005) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor

utama yang harus diperhatikan, yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, biaya dan kemudahan mendapat produk atau jasa. Menurut Zeithaml dan Bitner (2006), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan didorong oleh beberapa faktor yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor pribadi dan faktor situasi.

BlackBerry merupakan suatu produk *smartphone* yang saat ini sudah menjadi trend di Indonesia, banyak jenis-jenis yang ditawarkan oleh produk *smartphone blackberry* ini. Selain itu produk ini juga mempunyai fitur-fitur yang canggih sehingga banyak orang yang menggunakan *smartphone* ini. Salah satu produk *smartphone blackberry* yang banyak digunakan yaitu *blackberry* tipe 9310 yang dikeluarkan oleh PT. Rim *Blackberry* pada tahun 2012. Pada awalnya *smartphone* ini sudah banyak digunakan oleh masyarakat khususnya pelajar, mahasiswa, guru, dosen, dan lain-lain. Namun saat ini pengguna *smartphone blackberry* tipe 9310 semakin berkurang sebab banyak pelanggan yang mengeluh mengenai harga dan kualitas produk *smartphone* ini.

Pada umumnya pengguna *Smartphone BlackBerry* adalah mahasiswa. Universitas Medan Area yang merupakan salah satu Universitas di kota Medan. Peneliti melakukan penelitian pada mahasiswa-mahasiswi Fakultas Ekonomi yang merupakan Fakultas terbesar yang ada di Universitas Medan Area. Mahasiswa-mahasiswi Fakultas Ekonomi merupakan salah satu pengguna *Smartphone BlackBerry* tersebut. Pada penelitian awal, peneliti menemukan beberapa masalah yang membuat mahasiswa tidak puas akan produk *Smartphone BlackBerry* tipe 9310. Adapun masalah yang ditemukan pada mahasiswa-mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yaitu

pelanggan merasa tidak puas karena mendapatkan produk yang tidak berkualitas dari perusahaan, pelayanan yang diberikan juga tidak dapat memenuhi harapan pelanggan karena gangguan sinyal yang sering muncul ketika menggunakan blackberry messenger, para pelanggan juga harus mengeluarkan biaya besar untuk mengaktifkan layanan-layananya, sehingga para pelanggan tidak lagi membeli smartphone ini.

Selain itu, dari segi harga juga tidak sesuai dengan kualitas produk. Harga yang cukup mahal dirasa kurang terjangkau dan pelanggan juga kurang mendapatkan manfaat karena banyak fitur-fitur yang masih terasa kurang baik. Sedangkan, dari segi kualitas produk pelanggan tidak lagi mengandalkan produk ini karena banyak kerusakan yang dirasakan langsung oleh mahasiswa seperti tombol trackball/trackpad qwerty yang sering bermasalah, kamera pada *BlackBerry* yang kurang baik, selain itu casing dan baterai dari produk ini juga tidak mempunyai daya tahan yang lama, model-model smartphone blackberry ini juga tidak berbeda jauh dengan model sebelumnya. Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ditemukan oleh peneliti maka tertarik untuk dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Smartphone BlackBerry Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area”**.

B. Rumusan Masalah

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

1. Apakah harga berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Smartphone BlackBerry* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Smartphone BlackBerry* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area?
3. Apakah harga dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan *Smartphone BlackBerry* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Smartphone BlackBerry* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Smartphone BlackBerry* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Untuk mengetahui apakah harga dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Smartphone BlackBerry* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat 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 yang bermanfaat.