



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan modern saat ini, semua manusia membutuhkan sesuatu yang mudah dan praktis. Terlebih, manusia sekarang ini menyukai segala sesuatu yang bersifat modern dan menyenangkan. Untuk memenuhi keinginannya, manusia akan dihadapkan dengan alat elektronik yang semakin hari semakin canggih. Hal ini dapat dilihat dari perkembangan alat elektronik terutama *handphone* yang semakin hari semakin baik.

Handphone mulai diperkenalkan pada tahun 1983, namun *handphone* tersebut hanya dapat melakukan dan menerima panggilan saja. Pada tahun 1993 *smartphone* mulai pertama kali diperkenalkan, dimana *smartphone* tersebut memiliki fitur yang sebelumnya tidak dimiliki oleh *handphone* yang diperkenalkan pertama kali. Fitur yang dimiliki oleh *smartphone* tersebut seperti kalender, buku alamat, *world clock*, kalkulator, *notepad*, *e-mail* serta *game*. Tahun 1999 *handphone* mulai dilengkapi dengan internet. Seiring berkembangnya teknologi *handphone* tidak hanya melakukan panggilan saja tetapi dapat mengirim pesan singkat serta dapat mengakses dunia maya via internet. (sumber: <https://mazipanah.wordpress.com/2012/01/05/sejarah-dan-perkembangan-handphone-dari-masa-ke-masa/>)

Pada tahun 2007 mulai adanya revolusi iPhone yang memperkenalkan iPhone ke pasar. iPhone sama sekali tidak disertai tuts *keyboard* ataupun *stylus pen* dan iPhone mewakili produk yang *simple* dan elegan. iPhone memiliki sistem operasi berbasis iOS. Tahun 2008 mulai hadir *handphone* android. HTC Dream merupakan ponsel Android pertama yang diperkenalkan dipasaran. Sistem operasional android dikembangkan oleh



Google. *Handphone* Android tidak hanya HTC saja melainkan ada Samsung, Xiaomi, LG dan masih banyak lagi. (sumber: <https://mazipanneh.wordpress.com/>)

Samsung merupakan salah satu merek yang menggunakan sistem Android. Samsung merupakan salah satu perusahaan elektronik terbesar dunia. Samsung didirikan oleh Lee Byung-chull dan Kang Gary pada 1 Maret 1938 di Daegu, Korea. Samsung beroperasi di 58 negara dan memiliki lebih dari 208.000 pekerja. Sampai saat ini Samsung merupakan salah satu *brand ambassador smartphone* di pasaran. Di mana salah satu produk yang menjuarai pasaran adalah Samsung Galaxy. (sumber: <https://id.wikipedia.org>)

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan *smartphone* Samsung, di antaranya adalah model, harga, fitur, ketahanan, kamera, mp3, purna jual dan layanan. Dari faktor yang telah disebutkan, ada beberapa faktor yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan Samsung, yaitu model dan fitur yang termasuk ke dalam kualitas produk tersebut, serta purna jual dan layanan yang termasuk ke dalam kualitas dari pelayanan. Samsung memiliki fitur LED *flash* dimana dengan adanya fitur tersebut mampu memuaskan para pelanggan Samsung yang cenderung suka melakukan *selfie*. Rentang harga yang diberikan Samsung juga bervariasi sehingga dapat disesuaikan dengan kondisi keuangan pelanggan Samsung. (sumber: <https://www.researchgate.net/>)

Samsung merupakan salah satu merek *handphone* atau *smartphone* yang menjadi favorit banyak kalangan. Samsung juga mempunyai jumlah penjualan yang sangat tinggi. Hal ini dikarenakan Samsung memiliki banyak jenis atau tipe *handphone* yang ditawarkan. Misalnya saja dari seri yang ditawarkan ada Note, Galaxy S, Galaxy J, Galaxy A, dan lainnya. Dari setiap seri yang ditawarkan akan ada lagi tipe *handphone*

Hak cipta dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Intititig Bsnis dan Infrmatica Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



dengan fitur yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. (sumber: <http://www.samsung.com/id/smartphones/>)

Dari banyaknya jenis atas tipe *handphone* yang ditawarkan membuat konsumen tidak akan sulit dalam membeli *handphone* Samsung. Samsung juga tidak hanya mengeluarkan *handphone* saja tapi juga mengeluarkan Tab dengan ukuran yang jauh lebih besar, sehingga pengguna dapat menggunakannya dengan nyaman. Tab memiliki beberapa tipe seperti Galaxy Tab S, Galaxy Tab A, dan, Galaxy Tab 3. Tab juga memiliki fitur yang berbeda-beda dari setiap tipe Tab yang ada. (sumber: <http://www.samsung.com/id/tablets>)

Tabel 1.1

Data Penjualan Smartphone pada Kuartal Kedua Tahun 2019

Vendor	Unit Terjual 2019
Samsung	20,4%
Apple	10,5%
Huawei	15,8%
Oppo	7,6%
Xiaomi	9%

Sumber dari <http://tekno.kompas.com>

Dari tabel di atas dapat dilihat bagaimana penjualan *smartphone* pada tahun 2019. Samsung menduduki peringkat pertama dengan penjualan unit yang sangat tinggi dibandingkan dengan merek lainnya. Pada kuartal kedua Samsung sudah dapat menjual sebanyak 82 juta unit. Maka tidak heran jika Samsung dapat merajai penjualan di pasar gadget.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Dengan banyaknya produk yang dimiliki membuat Samsung dapat merajai pasar penjualan *smartphone* hingga saat ini. Data menunjukkan pada kuartal I tahun 2019 Samsung mengalami pertumbuhan volume penjualan sebesar 20,4%. Direktur PT. Samsung Indonesia mengatakan bahwa penjualan *smartphone* terus menunjukkan grafik yang positif serta menambah kenaikan hingga dua digit angka. Samsung Galaxy A Series dan S8 menjadi andalan Samsung sehingga mampu menaikkan volume penjualan di pasar baik domestik maupun global. (sumber:<http://industri.bisnis.com/>)

Pada tahun 2014 Samsung dianggap memuaskan pelanggannya. Berdasarkan indeks American Consumer, Samsung memiliki tingkat kepuasan pelanggan sebesar 81 poin. Samsung mengalami kenaikan tingkat kepuasan pelanggan karena adanya strategi yang digunakan oleh Samsung. Samsung menggunakan bahan material metal pada ponselnya. Hal ini yang membuat pengguna setia Samsung merasa adanya inovasi yang diberikan oleh Samsung dan produk yang ditawarkan menjadi semakin baik. (sumber: <http://inet.detik.com/>)

Ponsel Samsung tidak hanya dijual di toko Samsung Center saja, akan tetapi Samsung juga dijual di toko-toko ponsel biasa yang berada di pusat perbelanjaan, seperti di Mall Kelapa Gading. Tempat servis yang disediakan oleh Samsung juga terbilang banyak sehingga memudahkan pelanggan dalam mencari tempat untuk memperbaiki ponsel mereka. Samsung memiliki tempat servis yang sama dengan tempat penjualan ponsel mereka, yaitu Samsung Center yang terdapat di berbagai pusat perbelanjaan. (sumber: <http://lawatek.com/2015/06/09/daftar-alamat-service-center-resmi-samsung-di-indonesia/>)

Berdasarkan pengamatan penulis, Samsung Center memiliki sistem yang terorganisir terlihat dari para pelanggan yang ingin mengajukan klaim perbaikan ponsel. Pengunjung yang datang harus terlebih dahulu mengambil nomor antrian, lalu



menunggu sesuai dengan nomor antrian. Pihak Samsung akan memanggil nomor urut dan pengunjung diminta untuk duduk di tempat yang disediakan. Lalu setelah mendengar keluhan konsumen, pihak Samsung akan terlebih dahulu memeriksa kondisi ponsel sesuai dengan apa yang dikeluhkan. Apabila permasalahan sudah ditemukan maka pihak Samsung akan menjelaskan dan memberikan rincian harga yang harus dikeluarkan oleh konsumen untuk memperbaiki *smartphone*. Biasanya *smartphone* akan ditinggal untuk masa perbaikan.

Berdasarkan pengalaman dari salah satu pengguna *smartphone* Samsung, pengguna tersebut kecewa dengan kualitas pelayanan Samsung karena pengguna merasa dipermainkan ketika menyampaikan keluhan yang dirasakan. Pengguna tersebut disarankan untuk mengunjungi tempat di mana pengguna tersebut membeli. Setelah melakukan negosiasi pengguna tersebut diminta untuk menunggu selama 30 hari untuk melakukan penukaran produk. Namun setelah pengguna menunggu selama 30 hari tidak ada pemberitahuan untuk pengambilan produk. (sumber: <https://www.kaskus.co.id/>)

Terdapat juga ketidakpuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap produk Samsung Galaxy J7 Pro. Di mana pelanggan merasa fitur yang ditawarkan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, terutama pada sektor kamera. Pelanggan beranggapan bahwa dengan mengetahui detail spesifikasi yang diberikan, pelanggan akan mendapatkan hasil dari kamera dengan kualitas yang baik. Namun dari hasil yang didapat, pelanggan merasa hasil didapat yang biasa saja. (sumber: erafone.com/samsung-galaxy-j7-pro)

Samsung merupakan pemain pasar *smartphone* yang cukup dominan, dilihat dari tingkat *market share* Samsung. (sumber: <http://tekno.kompas.com>). Oleh karena itu Samsung perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan terus memperhatikan produknya. Menurut Kotler dan Keller (2016: 156) kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



produk atau jasa yang bergantung pada pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah ditulis di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Smartphone* Samsung di Mall Kelapa Gading Jakarta Utara”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apa faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Samsung?
2. Produk mana yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Samsung?
3. Bagaimana persepsi pelanggan terhadap produk Samsung?
4. Bagaimana persepsi kualitas layanan Samsung menurut pelanggan?
5. Bagaimana kepuasan pelanggan Samsung?
6. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap Kepuasan Pelanggan Samsung?
7. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Samsung?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penulis membatasi masalah-masalah yang akan diteliti antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi pelanggan terhadap produk Samsung?
2. Bagaimana persepsi kualitas layanan Samsung menurut pelanggan?
3. Bagaimana kepuasan pelanggan Samsung?



4. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Samsung?
5. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Samsung?

D. Batasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Objek yang akan diteliti kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan
2. Subyek penelitian adalah *smartphone* Samsung.
3. Penelitian dilakukan pada bulan Oktober sampai Januari 2020 di Mall Kelapa Gading.
4. Wilayah penelitian di Jakarta Utara, DKI Jakarta.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan batasan masalah yang telah ditetapkan oleh peneliti, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *smartphone* Samsung di Mall Kelapa Gading Jakarta Utara.

F. Tujuan Penelitian

Penulis memiliki beberapa tujuan dari penelitian yang dilakukan untuk mengetahui dan mendapatkan gambaran terhadap:

1. Persepsi pelanggan terhadap produk Samsung.
2. Persepsi kualitas layanan Samsung menurut pelanggan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Kepuasan pelanggan Samsung.
4. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Samsung.
5. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Samsung.



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

G. Manfaat Penelitian

Penulis menentukan manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini. Manfaat tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan
 - a. Untuk membantu perusahaan mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen *smartphone* Samsung.
 - b. Sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan terkait kualitas produk dan kualitas layanan yang dilakukan perusahaan.
 - c. Memberikan informasi kepada perusahaan.
 - d. Memberikan saran yang membantu perusahaan menjadi lebih baik untuk kedepannya.

2. Bagi penulis

Bagi penulis, penelitian ini dapat berguna untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan dilakukannya penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih luas untuk penulis, sehingga penulis dapat membuat karya lain yang lebih baik lagi.

3. Bagi pembaca

Bagi pembaca, agar dapat menjadi referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

lain yang mengadakan penelitian dengan bidang kajian yang sama, sebagai bahan pembandingan dalam melakukan penelitian.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

