

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era global sekarang ini, perusahaan tidak hanya menghadapi kenyataan informasi apa yang dapat pelanggan beritahukan pada perusahaan. Globalisasi merupakan era yang menjanjikan keterbukaan dan kebebasan, dimana komunikasi yang merupakan sarana untuk mendapatkan informasi diharapkan dapat dilaksanakan dengan mudah dan efektif. Maka perubahan-perubahan dalam bidang teknologi komunikasi terus berlanjut. Tekhnologi yang berkembang pesat menjadikan jarak bukan penghalang untuk berkomunikasi. Seiring dengan berkembangnya sarana komunikasi banyak perusahaan penyedia layanan yang bermunculan.

Peran informasi sangat penting, karena dengan informasi semua hal yang pada awalnya belum di ketahui atau belum jelas menjadi jelas dan diketahui. Upaya penyebaran informasi melalui barang elektronik seperti televisi, radio, *handphone*, laptop dan gadget lainnya mempunyai peranan yang sangat penting untuk menciptakan komunikasi yang baik dan untuk mewujudkan masyarakat yang sadar akan informasi. Keberadaannya sungguh merupakan sesuatu yang mutlak untuk dilakukan, baik dengan teman, orang tua, serta masih banyak lagi aktivitas atau tingkah laku manusia untuk berkomunikasi. Industri komunikasi dan informasi pun kini berkembang dengan pesatnya. Sebagai salah satu produk teknologi turut mewarnai kehidupan manusia, melalui media seperti *handphone*,

tablet, android dll. Manusia dapat memperoleh informasi tentang benda, barang, atau tempat yang tidak dapat dialaminya secara langsung. Akibatnya banyak sekali bisnis yang tumbuh di bidang komunikasi.

1.2 Penjualan Samsung Galaxy Series S5



Gambar 1.1
Samsung Galaxy S5

Penjualan Samsung nampaknya kembali meraih kesuksesan dengan smartphone terbarunya Galaxy S5. Belum genap sebulan diluncurkan, smartphone Android terbaru dari Samsung tersebut dilaporkan sudah terjual lebih dari 10 juta unit. Smartphone yang diluncurkan 11 April di 125 negara tersebut nampaknya berhasil mendapatkan tempat di hati konsumennya dan berhasil menjadi best seller secara global.

Di Inggris, beberapa retailer menyebutkan bahwa pesanan Samsung Galaxy S5 ini memang lebih banyak dibanding pendahulunya bahkan hingga dua kali lipat. Dan menurut laporan dari Korea sendiri, seluruh penjualan smartphone berlayar 5.1 inch tersebut kini sudah melampui 10 juta unit dalam waktu 25 hari saja. Jika benar jumlah tersebut, maka penjualan Galaxy S5 terhitung lebih tinggi dibanding

pendahulunya Galaxy S4 karena pendahulunya tersebut membutuhkan waktu 27 hari untuk melampaui jumlah 10 juta unit.

Angka 10 juta unit tersebut memang bukan jumlah smartphone yang sampai ke tangan konsumen melainkan merupakan jumlah pengapalan dan jumlah unit yang sudah didistribusikan ke channel-channelnya di seluruh dunia. Meski demikian, hal tersebut cukup mengesankan mengingat vendor lain belum ada yang bisa mencapai angka tersebut sebelumnya.

1.3 Penjualan Samsung Galaxy Series S6



Gambar 1.2
Samsung Galaxy S6

Sebuah perusahaan riset teknologi, pada hari Selasa (2/6/2015) lalu melaporkan bahwa Samsung Galaxy S6 telah berhasil terjual sebanyak 6 juta unit, menunjukkan awal yang baik untuk Samsung.

Counterpoint menyebutkan bahwa angka penjualan Galaxy S6 dan S6 Edge mulai tanggal 10 April, saat peluncuran, hingga tanggal 30 April, lebih tinggi jika dibandingkan dengan penjualan Galaxy S5 pada periode yang sama di tahun lalu.

Mereka juga menyebutkan bahwa kedua ponsel besutan Samsung ini merupakan ponsel yang paling populer kedua setelah iPhone 6 dan iPhone 6 Plus. Kedua ponsel baru dari Samsung ini juga mendapat pujian dari para kritikus.

Dalam risetnya, Counterpoint menghitung jumlah ponsel yang terjual dan bukannya jumlah pengiriman barang yang dilakukan oleh Samsung. Hasil perhitungan mereka menunjukkan hasil yang positif.

1.4 Penjualan Samsung Galaxy Series S7



Gambar 1.3
Samsung Galaxy S7

Samsung Galaxy S7 dan S7 Edge merupakan model paling baru sebelum Galaxy S8 diresmikan. Sebagai salah satu *flagship* yang membawa banyak perubahan sejak Galaxy S6, S7 dan S7 Edge menjadi model yang cukup populer di seantero dunia.

Menurut laporan terkini, angka penjualan duo Galaxy S7 melewati 55 juta unit yang sekaligus mengalahkan apa yang pernah ditorehkan oleh Galaxy S5. Berdasarkan laporan Strategy Analytics, di kuartal pertama di tahun berjalan Samsung menjual

7,2 juta unit Galaxy S7 dan S7 Edge secara total. Total di bulan Januari hingga Maret, Samsung menorehkan penjualan sebanyak 92,8 juta unit perangkat dan 80 juta di antaranya adalah perangkat smartphone. Angka ini membuat Samsung mengantongi 23% pangsa pasar smartphone global. Samsung Galaxy S7 dan Galaxy S7 Edge hadir dengan prosesor *octa-core chipset* Exynos 8890 yang dipadukan dengan RAM 4GB. Dalam hal kinerja, CPU di Samsung Galaxy S7 dan Galaxy S7 Edge ini 30 persen lebih bertenaga dan grafisnya 60 persen lebih baik ketimbang Galaxy S6 dan Galaxy S6 Edge.

Keduanya, baik Samsung Galaxy S7 dan Galaxy S7 Edge, memiliki desain ramping dan dapat memberikan kenyamanan selain itu dilengkapi juga oleh kaca 3D. Dari sana Samsung mengatakan bahwa, ketika memegang ponsel ini, tangan Gadgeteers akan merasakan dimensi yang kecil dan ramping, dengan garis yang tipis. Namun dengan luas layar yang diinginkan yaitu 5 dan 5,5 inci.

Samsung sebagai salah satu produsen handphone android terdepan dengan mengeluarkan produk terbaru mereka yaitu Samsung Galaxy series S5 yang memiliki banyak kelebihan dibandingkan dengan produk lama Samsung. Versi ini merupakan generasi ke-5 setelah sebelumnya seri S muncul pada galaxy S4. Penyempurnaan pada hp versi ini lebih diutamakan pada segi kamera utama yang memiliki 16 megapixel. Namun sayangnya keunggulan kamera utama tidak dibarengi dengan kualitas kamera yang sepadan untuk kamera depan yang hanya memiliki 2 megapixel saja yang biasa dioptimalkan buat video call maupun photo selfie. Tapi, Kekuatan kamera yang optimal, ditingkatkan kualitas gambar yang di

foto. Terlebih buat keadaan pada malam hari, walaupun kurang pencahayaan handphone ini dapat menjadi jalan keluar paling baik dalam pemakaian kamera pada malam hari.



Gambar 1.4
Samsung Galaxy S5

Tiap-tiap smartphone pasti mempunyai beragam jenis ukuran monitor buat meyakinkan design yang layak buat smartphone tersebut. Samsung Galaxy S5 mempunyai lebar 5.1 inch dengan besar 1080 x 1920 pixels. Monitor pada ponsel ini juga mensupport jenis super amoled dengan kemampuan touchscreen yang sangat luar biasa. Pada monitor itu terdiri dari protection yang mensupport corning gorilla glass 3, touchwiz ui dan multitouch.

Bukan hanya processor yang amat berkualitas, hp ini juga dibantu dengan kekuatan ram yang sangat baik yakni yang bias menambah gaya gedor dari ponsel ini serta dibantu dengan kualitas grafis dari produk yang amat menawan dan berpengalaman di sektornya dengan menggunakan gpu adreno 330. Berbagai konektifitas buat mensupport semua kebutuhan pengguna setiap harinya seperti

gps, wi-fi, usb dan terdapat beberapa lagi konektivitas yang bisa dipakai oleh beberapa penggunanya.

Hal yang paling menakjubkan dari *Kualitas Produknya* ponsel ini bisa bertahan di air sepanjang 30 menit dalam kondisi hidup dengan kedalaman tidak lebih dari ½ meter. Ada banyak keunggulan yang dipunyai ponsel ini bukan sekedar dengan design yang cantik, bisa bertahan di air serta bermacam konektivitas yang di selamatkan bisa menolong buat semua kepentingan para pemakainya, sama seperti dengan Samsung Galaxy S6 dan Samsung Galaxy S7 terbaru yang memercayakan kelebihan pada konektivitas kamera serta jaringan. Handphone Samsung Galaxy S5 ini didukung dengan jaringan 4G yang bias menembus kecepatan akses internet up to 42 mbps. Memori internal nya yang cukup besar ada 2 versi yaitu ukuran 16gb dan 32gb. Cukup besar buat ukuran gadget android yang sebenarnya dengan ukuran penyimpanan data 16gb yang cukup besar. Ditambah dengan memori eksternal up to 128gb yang bisa menyimpan semua kepentingan data yang diperlukan oleh pengguna baik berupa aplikasi, data file, gambar ataupun video besar lainnya.

Merek bukan hanya sebuah nama, simbol, gambar, atau tanda yang tidak berarti. Merek merupakan identitas sebuah produk yang dapat dijadikan sebagai alat ukur apakah produk itu baik dan berkualitas. Konsumen melihat sebuah merek sebagai bagian yang paling penting dalam sebuah produk dan merek dapat menjadi sebuah nilai tambah dalam produk tersebut (Kotler, 2009:285). Oleh karena itu, merek merupakan aset penting dalam sebuah bisnis. Meskipun merek bersifat intangible, tapi nilai sebuah merek lebih daripada sesuatu yang tangible, sehingga

saat ini banyak dilakukan penelitian mengenai komponen-komponen ekuitas merek.

Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian sangatlah penting, karena dengan tingkat harga yang ditetapkan oleh perusahaan dapat menjadi tolak ukur akan permintaan suatu produk. Penetapan harga yang salah atas suatu produk dapat mengakibatkan jumlah penjualan pada suatu produk tidak dapat maksimal yang mengakibatkan penjualan menurun dan pangsa pasarnya berkurang. Karena itu sikap dan tindakan konsumen terhadap suatu merek sangat ditentukan oleh Citra Merek tersebut, dengan kata lain Citra Merek (Brand Image) adalah salah satu unsur penting yang mendorong konsumen untuk membeli sebuah produk. Semakin baik Citra Merek (Brand image) yang melekat pada produk tersebut maka konsumen akan semakin tertarik untuk membeli, karena konsumen beranggapan bahwa suatu produk dengan citra merek yang sudah terpercaya lebih memberikan rasa aman ketika konsumen itu menggunakan produk yang akan dibeli. Handphone atau smartphone Samsung jenis android membuktikan bahwa dengan merek yang terpercaya dapat meningkatkan penjualan handphone atau smartphone mereka dibandingkan dengan merek produk lainnya seperti hauwei, HTC, ataupun merek handphone China yang dari segi harga untuk merek-merek tersebut bisa dikatakan lebih murah dibanding dengan merek Samsung.

Produk yang ditawarkan oleh perusahaan dapat menjadi salah satu pembentukan kualitas produk, tingkat harga dan citra merek dalam melakukan keputusan pembelian. Samsung mempunyai kualitas produk baik dan harga yang terjangkau sehingga memberikan *citra merek* yang baik kepada konsumennya dan

diharapkan dengan adanya kualitas produk yang baik serta harga yang terjangkau bagi konsumen maka konsumen akan mengambil keputusan untuk melakukan pembelian terhadap *handphone* Samsung berbasis android.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka dilakukan penelitian dengan mengambil judul : “ **Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Samsung Galaxy Series S5 Di Wilayah Jembatan Lima, Jakarta Barat**”.

1.2 Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Penelitian ini dilakukan karena penulis melihat masalah-masalah yang terjadi dalam Keputusan Pembelian di wilayah Jembatan Lima, Jakarta Barat yang dihadapi sebagai berikut ;

1. Semakin banyaknya jenis Handphone yang bersaing dalam Kualitas Produk, sehingga produk Samsung Galaxy Series S5 harus dapat meningkatkan kualitas guna dapat bersaing dalam memperoleh konsumen di era globalisasi penjualan Handphone saat ini.
2. Banyaknya persaingan produk Handphone yang menawarkan merek/brand yang meyakinkan konsumen, sehingga Handphone Samsung Galaxy Series S5 tidak hanya merupakan symbol atau tren tetapi dapat meningkatkan mutu dalam perusahaan sehingga didalam benak konsumen, Handphone Samsung Galaxy Series S5 memiliki nilai yang positif.
3. Adanya persaingan harga produk type sejenis, sehingga mengakibatkan Handphone Samsung Galaxy Series S5 harus meningkatkan pasar penjualan dengan bukan hanya memberikan harga terjangkau, tetapi juga diberikan Kualitas Produk yang dapat memenuhi keinginan dan keperluan konsumen.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah pada penelitian ini meliputi :

1. Variabel Independen yang digunakan adalah Kualitas produk, harga, dan citra merek .
2. Variabel Dependen yang digunakan adalah Keputusan Pembelian Handphone Samsung Galaxy Series S5 di Wilayah Jembatan Lima, Jakarta Barat.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah, maka permasalahan yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk Handphone Samsung galaxy series S5 terhadap keputusan pembelian?
2. Apakah terdapat pengaruh Harga Handphone Samsung galaxy series S5 terhadap keputusan pembelian?
3. Apakah terdapat pengaruh citra merek Handphone Samsung galaxy series S5 keputusan pembelian?
4. Variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi keputusan pembelian?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas produk Handphone Samsung galaxy series S5 terhadap keputusan pembelian di wilayah Jembatan Lima, Jakarta Barat.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh harga Samsung galaxy series S5 terhadap keputusan pembelian di wilayah Jembatan Lima, Jakarta Barat.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh citra merek Samsung galaxy series S5 terhadap keputusan pembelian di wilayah Jembatan Lima, Jakarta Barat.
4. Untuk mengetahui variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi keputusan pembelian Handphone Samsung galaxy series S5 di wilayah Jembatan Lima, Jakarta Barat.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang di dapat pada penelitian ini :

1. Bagi perusahaan, diharapkan hasil penelitian ini dapat informasi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan referensi yang mendukung upaya perbaikan dan aktivitas usaha yang dijalankan perusahaan
2. Bagi penulis, diharapkan dapat menambah pengetahuan dan informasi yang sangat berguna mengenai pengaruh kualitas produk, harga dan citra merek terhadap keputusan pembelian Handphone Samsung di wilayah Jakarta Barat.
3. Bagi Mahasiswa, penelitian ini menambah pengetahuan dan informasi yang dapat dipakai sebagai sarana untuk menerapkan teori dan dapat dijadikan referensi apabila ingin mengadakan penelitian.