

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di dalam era modern seperti ini setiap individu membutuhkan sebuah *smartphone* sebagai media komunikasi. Akan tetapi ada beberapa faktor yang membuat seseorang memanfaatkan fungsi lain dari *smartphone* tersebut, antara lain di gunakan sebagai media berbisnis, mencari informasi bahkan sarana hiburan untuk memuaskan diri sendiri. Akan tetapi *smartphone* juga memiliki bahaya maupun resiko terhadap penggunaanya yang sanagat candu atau ketergantungan pada *smartphone* dan yang paling sering terjadi adalah kejahatan dalam dunia maya yang sangat di permudah dengan hadirnya *smart phone* dan tidak sedikit pula penyebab terjadinya kecelakaan lalulintas di sebabkan banyaknya pengendara yang menggunakan *smartphone* ketika berkendara. Ada juga pecandu tersebut sangat marak dan sering terjadi di kalangan anak muda di Indonesia. Dengan fenomena dan hal tersebut sangat menarik untuk di teleti. Akan tetapi banyak pngguna-pengguna *smartphone* yang hanya mau menggunakan saju merk saja atau di sebut sebagai pelanggan yang loyal terhadap suatu produk.

Dari banyaknya dan beragamnya merek bahkan varian *smartphone* yang beredar di pasaran saat ini yang samapai membuat perusahaan besar *smartphone* saling perang dan balas inovasi-inovasi yang sangat canggih dan bersaing di pasaran. Pada kesempatan kali ini peneliti memilih satu merk *smartphone* terkenal yaitu Samsung. Besutan *smartphone* asal Korea Selatan ini sangat di segani bahkan sangat laris di

pasaran di karenakan harga yang cukup bersaing dan *disign* yang sangat futuristik dengan di bekali dapur pacu prosesor yang sangat cepat dan canggih.

Hadirnya sistim operasi *mobile* Android kala ini memberikan kemudahan dan kecanggihan *processor* pada *smartphone*. Kabarnya penjualan *smartphone* di Indonesia di prediksi dapat menembus angka 12 – 15 juta unit atau lebih kurang 20-25% pada tahun 2013. Dari demikian banyak vendor yg mendatangkan *smartphone* berbasis Android di Indonesia, vendor asal Korea Selatan, Samsung, jadi pemimpin di segmen ini. Saat Samsung tengah jadi raja *smartphone* buat daerah negara Indonesia dengan memegang sekitar lebih 80% market share Android, yg diikuti oleh Sony Mobile serta vendor merk lokal Cross dan Smartfren.

Namun pada peluncuran Samsung Galaxy Note 7 pihak samsung kerap mendapatkan laporan tidak nyaman dari para konsumen. Amerika Serikat ada 92 laporan panas berlebih pada baterai Samsung Galaxy Note 7, 26 laporan luka bakar, dan 55 kasus kerusakan property yang disebabkan oleh ledakan smartphone tersebut (cnnindonesia.com menurut Consumer Product Savety Commision (CPSC). Kasus-kasus tersebut awalnya di tanggapin oleh pihak Samsung dengan menukarkan unit barang yang sudah beredar dengan unit yang sama akan tetapi kejadian tersebut terus berlanjut dan akhirnya pihak Samsung menarik semua peredaran unit Galaxy Note 7 tersbut tak terkecuali di indonesia yang banyak dari masyarakatnya peminat dan pengguna Samsung dan akhrinya memutuskan untuk menarik semua unit Galaxy Note 7 baik yang sudah berada ditangan konsumen maupun yang berada di gudang dan toko-toko. Samsung juga membatalkan Pre-

Order unit Samsung Galaxy Note 7 di Indonesia, dengan pembatalan ini Samsung menawarkan kompensasi ganti rugi berupa pengembalian uang secara utuh, voucher belanja senilai 1 juta rupiah, dan cash back (diskon) sebesar 2 juta rupiah jika konsumen ingin membeli kembali Galaxy Note 7 jika unit tersebut tersedia di Indonesia. Akibat dari kejadian ini saham Samsung turun hingga 8%, penurunan hingga 8% ini tercatat sebagai penurunan harga saham terbesar bagi Samsung dalam 8 tahun terakhir seperti yang diberitakan oleh tekno.compas.com.

Akan tetapi Samsung tetap dan terus berinovasi dengan varian-varian produk lainnya dan langkah Samsung tersebut juga sangat tepat karena mereka bertanggung jawab atas tindakannya tersebut. Dalam proposal kali ini gender merupakan faktor yang mempengaruhi penggunaan dan selera pada penggunaan *smartphone* Samsung yaitu dengan model dan pemilihan warna yang disediakan oleh pihak Samsung juga bisa menjadi daya tarik yang berbeda antara laki-laki dan perempuan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah faktor produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pada pelanggan *smartphone* Samsung?
2. Apakah kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas pada pelanggan *smartphone* Samsung?

3. Apakah faktor *gender* mempengaruhi hubungan antara faktor produk dan kepuasan seserang pada *smartphone* Samsung?

1.3 **Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah tersebut , maka tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor produk terhadap kepuasan pada pelanggan *smartphone* Samsung.
2. Untuk mengetahui pengaruh positif kepuasan terhadap loyalitas pada pelanggan *smartphone* Samsung.
3. Untuk mengetahui peran moderasi *gender* berhubungan dengan faktor produk dan kepuasan pada pelanggan *smartphone* Samsung.
4. Untuk mengetahui peran moderasi biaya beralih berhubungan dengan faktor produk dan kepuasan pada pelanggan *smartphone* Samsung.

1.4 **Manfaat Penelitian**

Penelitian yang telah dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, diantaranya yaitu :

1. Bagi Pihak Peneliti

Hasil dari penelitian ini berguna untuk penyelesaian skripsi pada Program Studi Manajemen Pemasaran dan diharapkan dapat menambah wawasan dalam bidang manajemen pemasaran terutama mengenai seberapa besar Faktor Penentu Kepuasan dan Loyalitas Pada Kelas Menengah *Smartphone* Samsung : Peran Moderasi *Gender dan Switching Cost* Pada Mahasiswa.

2. Bagi Pihak PT. Samsung Electronic

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi bukti yang dapat mendukung dalam mengetahui koefisienan dalam menentukan strategi promosi pada produk Samsung dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian untuk terus menggunakan produk Samsung di masa yang akan datang.

3. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Hasil dari penelitian ini diharapkan menambah koleksi bagi perpustakaan STIE Perbanas Surabaya agar dapat dijadikan referensi oleh pihak lain untuk menambah pengetahuan dan dapat dijadikan referensi untuk melakukan penelitian yang lain sehingga dapat membuka peluang untuk lebih menerapkan pengetahuan tentang penelitian ini serta mampu menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi pihak lain.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Penulisan ini disajikan dalam lima bab, dimana kelima bab tersebut saling berkaitan satu dengan lainnya. Sistematika penulisan ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah yang mendasari dilakukannya penelitian ini, perumusan masalah yang melandasi penelitian ini, hingga tujuan dan manfaat dilakukannya penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan tentang penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi uraian tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, instrument penelitian, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan uji reliabilitas dan teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini menjelaskan tentang gambaran subyek penelitian, analisi, penguji hipotesis, dan pembahasan terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian dan juga keterbatasan penelitian serta saran untuk peneliti selanjutnya.