

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi saat ini sangat berkembang pesat dan membantu manusia untuk berinteraksi satu sama lain tanpa dibatasi oleh jarak dan waktu. Kemudahan yang di berikan teknologi tersebut mencangkup banyak hal serta merambah berbagai aspek kehidupan, dimulai dari bisnis hingga pendidikan. Pada prinsipnya teknologi ini berkembang untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan manusia agar dalam kehidupannya dapat lebih mudah berkomunikasi ataupun melakukan sesuatu. Namun dari segala efek positif yang diterima oleh manusia terdapat pula berbagai efek negatif, baik secara fisik maupun mental.

Para produsen juga semakin kreatif dan inovatif dalam memasarkan produknya. Menurut kotler (2000) pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan pemikiran, penetapan harga, promosi serta penyaluran barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memenuhi sasaran-sasaran individu dan organisasi.

Bahkan dengan majunya ilmu teknologi pada saat ini *handphone* tidak hanya digunakan untuk telepon dan mengirim pesan singkat, namun dapat digunakan untuk *chatting*. Membuka *email*, ataupun komunikasi lainnya melalui internet. Dengan bentuknya yang kecil, mudah dibawa dan memiliki aplikasi yang lengkap maka *handphone* merupakan salah satu pilihan yang tepat.

Saat ini perusahaan maupun dunia bisnis dituntut untuk selalu mempunyai informasi yang akurat mengenai perkembangan lingkungan pemasaran, dengan adanya perubahan lingkungan tersebut, maka kebutuhan akan informasi yang tepat waktu akan semakin besar dibandingkan masa lalu. Untuk mempermudah dalam mendapatkan informasi maka dibutuhkan suatu media komunikasi. Kemudian seiring dengan perkembangan teknologi, surat tidak lagi efektif maka munculah telepon sebagai media komunikasi.

Handphone merupakan produk yang sangat dibutuhkan oleh konsumen pada saat ini. Berbagai jenis merek handphone yang beredar di Indonesia saat ini sangat berpengaruh terhadap keinginan konsumen, salah satunya yaitu handphone merek Samsung. Samsung saat ini dikenal sebagai produsen handphone android terbesar didunia. Bahkan popularitas pun mengalahkan apple iphone. Namun, perjalanan samsung untuk menjadi produsen terbesar didunia cukup lama.

Salah satu faktor penting konsumen tertarik dalam melakukan keputusan pembelian adalah kualitas produk. Mengingat pendapatan masyarakat indonesia yang sebagian besar menengah kebawah, maka konsumen indonesia rata-rata menginginkan suatu produk yang berkualitas dan harga yang terjangkau.

Menurut kotler dan amstrong (2008) arti dari kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reabilitas ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut lainnya,

Kualitas produk handphone Samsung merupakan smartphone yang berkualitas tinggi, setiap tipe smartphone Samsung android tersebut cukup tangguh sehingga awet dan dapat digunakan dalam jangka waktu yang cukup panjang. Selain itu kualitas teknologi yang canggih dan banyaknya fitur-fitur yang baru menambah kualitas produk Samsung. Oleh sebab itu banyak masyarakat yang menjuluki Samsung sebagai raja smartphone android.

Promosi penjualan merupakan kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk menonjolkan keistimewaan-keistimewaan produk dan membujuk konsumen untuk membeli. Faktor utama yang berpengaruh pada konsumen adalah stimuli. Stimuli menunjukkan penerimaan informasi oleh konsumen dan pemrosesan informasi terjadi saat konsumen mengevaluasi informasi dari periklanan, teman atau dari pengalaman sendiri.

Promosi penjualan yang dilakukan Setiap tahun Samsung meningkatkan dana pemasarannya agar produknya dikenal public. Ditahun 2013 Samsung memprediksi menghabiskan dana 14 miliar dollar AS untuk kegiatan pemasaran. Hal itu tidak semuanya ditargetkan untuk meningkatkan penjualan produk, tetapi bertujuan lebih mempopulerkan produk Samsung dibandingkan para competitor. Samsung mempublikasikan merek dan produknya di media massa, mulai dari televisi, bioskop, papan iklan besar, sehingga dalam acara olahraga dan kesenian.

Awal kesuksesan samsung di dunia smartphone dimulai pada bulan 27 April 2009. Saat itu, samsung meluncurkan handphone android pertamanya, yakni samsung i7500.

Berikut adalah gambar samsung i7500 :



Selanjutnya, keberhasilan mengembangkan produk terus diupayakan, mulai dari samsung galaxy s, samsung galaxy mini, samsung galaxsi young serta samsung galaxy not. Desain handphone samsung selalu elegan dan terlihat mewah dan dilengkapi teknologi terbaru baik sistem operasi dan juga fitur-fitur yang lengkap.

Gambar android sekarang:





Hampir semua mahasiswa di fakultas ilmu komunikasi di universitas islam riau sudah memiliki atau memakai smartphone Samsung karena bisa memudahkan mahasiswa fakultas komunikasi dalam menjalankan kegiatannya dalam menjalankan kegiatannya, dengan berbagai macam tipe yang disukai dan diminati oleh mahasiswa itu sendiri,

Smartphone Samsung disuatu Universitas yang didominasi maka yang terdapat memakai smartphone merek Samsung maka penulis akan mengambil Fakultas Ilmu Komunikasi Islam Riau sebagai responden, untuk mengetahui lebih rinci hasil prasarvei maka penulis lakukan mengambil data keseluruhan yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.1**

**Jumlah Mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Pekanbaru Tahun 2013/2014-2015/2016**

PRODI	JENJANG	2013	2014	2015	TOTAL
Ilmu komunikasi	S1	156	222	273	651

*Sumber : Data Fakultas ilmu komunikasi Universitas Islam Riau Pekanbaru*

Dari data di atas dapat diketahui jumlah mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Pekanbaru pada tahun 2013-2015 berjumlah 651 orang dengan rincian : Tahun 2013 berjumlah 156 orang, tahun 2014 berjumlah 222, tahun 2015 berjumlah 273 orang.

Berdasarkan pemantauan dan wawancara yang dilakukan terhadap beberapa hal yang mempengaruhi keputusan pembelian oleh mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau dalam membeli handphone merek “samsung”, diantaranya yaitu , (1) kualitas yang terlihat dari kecanggihan handphone samsung, (2) modelnya yang elegan dan modren (3)mudah digunakan dan dibawa (4)jarang mengalami kerusakan yang parah.

Dari latar belakang diatas, penulis tertarik mengadakan penelitian dan membahas kualitas produk dan promosi penjualan handphone samsung. Oleh karna itu penulis mengangkat judul ” PENGARUHKUALITAS PRODUK DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN HANDPHONE SAMSUNG (STUDI KASUS PADA MAHASISWA FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM RIAU)”.

### **1.2.Perumusan masalah**

Dari latar belakang masalah, perumusan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk dan promosi penjualan berpengaruh terhadap keputusan pembelian handphone samsung?
2. Faktor manakah diantara kualitas produk dan promosi penjualan yang mempunyai pengaruh dominan terhadap keputusan pembelian handphone samsung?

### **1.3 Tujuan penelitian dan mamfaat penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan promosi penjualan terhadap keputusan pembelian handphone samsung.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempunyai pengaruh dominan terhadap keputusan pembelian handphone samsung.

#### **1.3.2 Manfaat penelitian**

1. Bagi peneliti

Diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pegalaman bagi penulis dalam perkuliahan.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan masukan pemikiran dan pertimbangan bagi perusahaan dalam menetapkan kebijaksanaan pemasaran untuk yang akan datang.

3. Pihak lain

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi pihak lain dalam penelitian selanjutnya.