

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pada jaman modern sekarang ini, banyak masyarakat membutuhkan suatu alat bantu praktis, untuk mempermudah masyarakat melakukan berbagai kegiatannya. Teknologi mempunyai peranan yang sangat penting untuk menunjang kemudahan itu. Sudah banyak teknologi yang diciptakan oleh masyarakat untuk mewujudkan keinginan masyarakat itu sendiri. Dengan menggunakan teknologi masyarakat dapat berkomunikasi, mencari informasi dan belajar dimana saja. Kemajuan teknologi yang telah tercapai sekarang ini benar-benar memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi kehidupan masyarakat. Kini dengan adanya perkembangan teknologi semuanya dapat teratasi dengan menggunakan tenaga mesin yang relatif lebih cepat dari pada menggunakan tenaga masyarakat secara manual. Dengan kemajuan teknologi saat ini, salah satu pelopor perkembangan teknologi dibidang komunikasi adalah *Apple* dengan *Smartphone* berbasis IOS yang diberi nama Iphone.

Keputusan pembelian merupakan sebuah proses pengambilan keputusan yang diawali dengan pengenalan masalah kemudian mengevaluasinya dan memutuskan produk yang paling sesuai dengan kebutuhan. Keputusan pembelian pelanggan secara penuh merupakan suatu proses yang berasal dari semua pengalaman mereka dalam pembelajaran, memilih, menggunakan dan bahkan menyingkirkan suatu produk [1]. Berdasarkan hasil prasurvei yang dilakukan kepada beberapa mahasiswa STIE Mikroskil pengguna Iphone, Mahasiswa Mikroskil pengguna iphone lebih cenderung memperhatikan kualitas dan kinerja yang produk iphone berikan dengan fungsi dan fitur yang di tawarkan iphone menjadi pertimbangan bagi mahasiswa untuk membeli produk iphone, bahkan mereka merekomendasikan produk iphone kepada orang lain dan juga mereka pernah melakukan pembelian ulang tetapi ada beberapa mahasiswa yang juga memperhatikan harga dikarenakan harga dari produk iphone yang cenderung mahal.

Kualitas produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan keinginan, meliputi barang fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, properti, organisasi, informasi, dan ide [1]. Berdasarkan penelitian terdahulu menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian [2]. Penelitian lain menyatakan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian [3]. Berdasarkan hasil prasurvey yang dilakukan kepada beberapa mahasiswa STIE Mikroskil pengguna iphone, kualitas produk iphone memiliki sistem tersendiri yaitu sistem iOS yang mendukung dan juga anti lambat pada produk iphone, mahasiswa menggunakan produk iphone dikarenakan sistem dari produk iphone yang selalu *update* untuk mengikuti versi terbaru walaupun versi dari *smartphone* iphone yang cukup lama tetapi masih dapat mengikuti versi terbaru, sistem keamanan dari produk iphone juga cukup aman dan juga dari segi kamera. Kamera adalah salah satu faktor yang paling diperhatikan *Apple* saat memproduksi iPhone, Karena kamera mendapat porsi perhatian yang cukup besar dari produsen, Maka dari itu kualitas jepretan kamera iPhone selalu jadi salah satu yang terbaik. Bahkan menariknya walau di atas kertas spesifikasi kamera Android lebih tinggi, Namun ketika disandingkan dengan kamera iPhone tetap terasa kurang sempurna dan iPhone selalu rutin menggulirkan update kesistem operasinya tidak hanya untuk tipe hp terbaru, namun juga untuk iPhone lawas sekalipun. Tetapi iphone memiliki kapasitas baterai yang sangat boros di gunakan dan juga aplikasi dan lagu yang di tawarkan oleh iphone adalah berbayar.

**Tabel 1. 1 Perbandingan Spesifikasi Produk**

Perbandingan	Samsung Galaxy S20	Apple iPhone 11 Pro
Tanggal Rilis	Februari 2020	September 2019
CPU	Samsung Exynos 990 (7 nm+), Octa-core-Global Qualcomm SM8250 Snapdragon 865 (7nm+), Octa-core-USA	A13 Bionic chip
OS Ver	Android 10.0; One UI 2	iOS 13

Lanjutan Tabel 1.1

Ukuran Layar	6.2 inches	5.8 inches
Resolusi Layar	Quad HD+ 3200 x 1440 pixels, Dynamic AMOLED 2X	2436 x 1125 pixel (458 ppi) OLED, Super Retina XDR display
RAM	8GB, 12GB	-
Memori Internal	128GB	64GB,256GB,512GB
Memori Eksternal	microSD up to 1TB	No
Kamera Belakang	12MP + 64MP +12MP	12MP + 12MP + 12MP
Kamera Depan	10MP	12MP
Perbandingan	Samsung Galaxy S20	Apple iPhone 11 Pro
Baterai	4.000 mAh Fast Qi/PMA wireless charging 15W Power bank/Reverse wireless charging 9W	Built-in rechargeable lithium-ion battery Wireless charging (works with Qi chargers) Up to 50% charge in around 30 minutes with 18W adapter or higher Video playback: Up to 18 hours Video playback (streamed): Up to 11 hours Audio playback: Up to 65 hours

Citra merek adalah respons konsumen pada keseluruhan penawaran yang diberikan oleh perusahaan. Manfaat citra merek yang baik dan kuat yaitu sebagai kemampuan daya saing jangka menengah dan jangka panjang [4]. Berdasarkan penelitian terdahulu menyatakan bahwa citra merek berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian [2]. Penelitian lain menyatakan bahwa citra merek tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian [3]. Berdasarkan hasil prasurvey yang dilakukan kepada beberapa mahasiswa STIE Mikroskil pengguna iphone, Citra merek yang diciptakan oleh produk Iphone sangat kuat didalam kalangan masyarakat

dikarenakan produk iphone memiliki mutu dan daya tahan yang baik dikarenakan iphone dapat mengikuti perkembangan zaman dengan upgrade system IOS yang dimiliki dan juga memberikan kesan mewah bagi penggunanya yang memberikan sesuatu bernilai tinggi bagi penggunanya sehingga menciptakan citra merek yang melekat bagi masyarakat artinya bahwa semakin tinggi persepsi positif responden tentang produk iPhone, maka semakin tinggi juga loyalitas konsumen dalam menggunakan produk iphone dan sebaliknya bahwa semakin rendah persepsi negatif responden tentang produk iPhone, maka semakin rendah juga loyalitas konsumen dalam menggunakan produk iPhone.

Harga adalah salah satu bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, elemen lain menghasilkan biaya. Harga adalah elemen termudah dalam program pemasaran untuk disesuaikan fitur produk, saluran, dan bahkan komunikasi membutuhkan lebih banyak waktu [5]. Berdasarkan penelitian terdahulu menyatakan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian [3]. Penelitian lain menyatakan bahwa harga tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian [6]. Berdasarkan hasil prasurvei yang dilakukan kepada beberapa mahasiswa STIE Mikroskil pengguna iphone, Harga dari produk iphone yang di tawarkan termasuk mahal dan kurang terjangkau, berbeda dengan smartphone lain tetapi dengan harga yang cukup mahal produk iphone memiliki fitur yang bagus dan juga memiliki sistem tersendiri bagi penggunanya dan bagi pengguna iphone tidak memandang kelas sosial karena tergantung dari kebutuhan dan keinginan pelanggan tersebut. Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

### **“Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Mahasiswa STIE Pengguna Iphone Mikroskil”**

#### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian Latar Belakang diatas, maka masalah-masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada produk Iphone?

2. Apakah citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada produk Iphone?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada produk Iphone?
4. Apakah pengaruh kualitas produk, citra merek dan harga akan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada produk Iphone?

### 1.3. Ruang Lingkup

Adapun batasan ruang lingkup dalam penelitian ini antara lain :

1. Variabel Bebas: Kualitas Produk( $X_1$ ), Citra Merek( $X_2$ ), Harga( $X_3$ )
2. Variabel Terikat: Keputusan Pembelian( $Y$ )
3. Objek Penelitian: Pengguna Iphone Pada Mahasiswa Manajemen dan Akuntansi Mikroskil Stambuk 2017,2018 dan 2019
4. Tahun Penelitian: 2020

### 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Produk terhadap keputusan pembelian pada produk Iphone.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Citra Merek terhadap keputusan pembelian pada produk Iphone.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Harga terhadap keputusan pembelian pada produk Iphone.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada produk Iphone.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, manfaat penelitian ini antara lain :

#### 1. Manfaat Praktis:

Sebagai masukan untuk mahasiswa dalam mengetahui kelebihan tentang kualitas produk, citra merek dan harga dan mahasiswa dapat menentukan keputusan pembelian *smartphone* Iphone dikalangan mahasiswa.

## 2. Manfaat Teoritis:

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan untuk menambahkan wawasan dan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa yang dapat menentukan dengan keputusan pembelian *smartphone*.

### 1.6. Originalitas

Penelitian ini merupakan originalitas dari peneliti dengan judul:”**Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Samsung**”, dengan perbedaan sebagai berikut [7]:

1. Penelitian sebelumnya menggunakan dua variabel bebas yaitu Citra Merek dan Kualitas Produk sedangkan penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas yaitu Kualitas produk, Citra merek dan Harga sebagai variabel bebas. Alasan peneliti menambahkan variabel harga. Variabel harga merupakan faktor yang dianggap sangat penting oleh responden, memiliki pengaruh yang positif dengan harga yang dapat bersaing maka akan meningkatkan keputusan pembelian merupakan pertimbangan dalam keputusan pembelian.
2. Penelitian sebelumnya menggunakan *smartphone* samsung sebagai objek penelitian, sedangkan penelitian ini menggunakan produk iphone pada mahasiswa STIE Mikroskil sebagai objek penelitian
3. Penelitian dilakukan pada tahun 2018 sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2020.