

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi merupakan cara untuk melakukan sesuatu dalam memenuhi kebutuhan manusia (Dwi, 2013). Istilah perkembangan teknologi pada masa saat ini lebih sering dikenal dengan era Revolusi Industri 4.0. Perkembangan ini ditandai dengan berkembangnya teknologi dan Informasi sebagai salah satu alat bantu yang digunakan manusia dalam melakukan pekerjaan (Budiman, 2019). Perkembangan dunia industri sudah dimulai sejak berkembangnya era revolusi Industri 1.0 sampai dengan saat ini yang masih berada pada era revolusi Industri 4.0. Teknologi digital yang terus berkembang sangat dipengaruhi oleh kemajuan ilmu pengetahuan.

Kebutuhan manusia yang semakin bertambah terutama dalam mempermudah komunikasi ataupun hal lain memerlukan inovasi yang berkelanjutan guna memberikan banyak kemudahan manusia. Perkembangan teknologi semakin pesat menyebabkan persaingan bisnis semakin ketat. Banyak sekali perusahaan-perusahaan baru yang bermunculan dan menawarkan produknya yang sangat beranekaragam. Teknologi yang berkembang pesat pada saat ini, sangat membantu manusia sebagai penggunanya untuk dapat memperoleh informasi terbaru dan berkomunikasi satu dengan yang lain tanpa dibatasi oleh jarak maupun waktu. Salah satu teknologi yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut adalah *handphone*.

*Handphone* merupakan perangkat elektronik dengan ukuran yang kecil yang difungsikan sebagai alat komunikasi modern dan praktis serta akses internet yang mudah saat ini (Anh., 2018). Perkembangan industri dalam bidang komunikasi saat ini sangat pesat yang ditunjukkan dengan banyaknya tipe *handphone* yang beredar seperti *iphone* yang berbasis IOS, dan *handphone* lain yang berbasis Android (Tabalessy, 2020).

Strategi pemasaran merupakan teknik yang digunakan perusahaan dalam mencapai tujuan untuk menarik konsumen dalam pembelian produk yang ditawarkan dengan kualitas produk yang baik. Salah satu perusahaan yang menawarkan produk *smartphone* dengan kualitas terbaik dan dikenal oleh masyarakat adalah android. Android mengeluarkan produk *smartphone* yang dikenal dengan Samsung yang dimana telah dipercaya dan diminati oleh sebagian besar masyarakat baik dari kualitas, desain, maupun promosi produknya.

Pengguna Samsung dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang cukup stabil dan signifikan dalam tiga tahun terakhir dibandingkan dengan *smartphone* merek lain. Hal ini sesuai dengan data IDC (*International Data Corporation*) untuk menentukan apa merk hp terbaik di tahun 2024. Situs IDC rutin memberitakan merk *smartphone* terbaik dan paling laris setiap tahun. Datanya diambil dari jumlah hp yang dikapalkan setiap kuartal tahun.

Tabel 1. 1 Data IDC (International Data Corporation)

Perusahaan	3Q23 Pengiriman	3Q23 Penjualan	3Q22 Pengiriman	3Q22 Penjualan	Perubahan dari tahun ke tahun
Samsung	59.5	19.7%	6.5	21.4%	-8.4%
Apple	53.6	17,7%	52.3	17.2%	2.5%
Xiaomi	41.5	13.7%	40.5	13.4%	2.4%
Oppo	27.0	8.9%	28.9	9.5%	-6.55%
Transsion	26.0	8.6%	19.2	6.3%	35.0%
Other	95.1	31.4%	97.2	32.1%	-2.1%
Total	302.8	100.0%	303.1	100.0%	-0.1%

Menurut data di atas, terlihat bahwa Samsung menjadi posisi nomor 1 merk hp terbaik dunia. Di Q3 tahun 2023, Samsung punya market share 19.7%. Posisi Samsung tetap berada di posisi puncak jika dibandingkan Q2 2023. Tetapi jika dibandingkan tahun sebelumnya, jumlah pengapalan smartphone Samsung di Q3 2023 turun 8.4%.

Lalu di posisi kedua, ada Apple dengan market share sebesar 17.7%. Persentase market share Apple naik dibanding tahun 2022. Jumlah volume pengapalan naik sebesar 2.5%. Menariknya, Apple mengalami kenaikan pasar di hampir seluruh wilayah kecuali di China. Apple kalah bersaing dari Huawei dan banyak konsumen berpikir untuk menahan upgrade demi menunggu varian iPhone terbaru di akhir 2023.

Merk hp terbaik di posisi ketiga pada Q3 2023 adalah Xiaomi dengan pangsa pasar sebesar 13.7%. Jumlah volume unit yang dikirimkan naik seperti Samsung Apple, hingga mencapai 2.4%. Di posisi keempat ada OPPO dengan market share sebesar 8.9% (turun 6.5%) dan posisinya terancam turun dan digantikan oleh brand lain yang mendapat pertumbuhan tinggi yaitu Transsion (induk dari brand Infinix, Tecno, dan Itel). Transsion

sebagai merk hp terbaik baru di top 5 ini memiliki market share 8.6% dan naik 35% dibanding Q3 2022.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Tabalessy (2020) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Desain Terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* Samsung di Ambon”, Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, merek dan desain berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian *smartphone* samsung di Ambon.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Promosi Dan Desain Terhadap Keputusan Pembeli *Smartphone* Samsung Di Universitas Ahmad Dahlan” perlu dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas produk, promosi dan desain terhadap keputusan pembelian Samsung di Universitas Ahmad Dahlan. Konsumen *Smartphone* Samsung yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna di Universitas Ahmad Dahlan. Dengan demikian diasumsikan bahwa konsumen di Universitas Ahmad Dahlan bisa memberikan penilaian terhadap *Smartphone* Samsung yang mereka gunakan.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian *Smartphone* Samsung di Universitas Ahmad Dahlan?
2. Apakah promosi berpengaruh terhadap keputusan pembelian *Smartphone* Samsung di Universitas Ahmad Dahlan?
3. Apakah desain berpengaruh terhadap keputusan pembelian *Smartphone* Samsung di Universitas Ahmad Dahlan?

### **1.3 Batasan Masalah**

Peneliti membatasi masalah pada pengaruh kualitas produk, promosi dan, dan desain produk terhadap keputusan pembelian *smartphone* Samsung. Peneliti juga membatasi Responden yang akan diteliti adalah Mahasiswa Universitas Ahmad Dahlan.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Mengetahui bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian *Smartphone* Samsung di Universitas Ahmad Dahlan.
2. Mengetahui bahwa promosi berpengaruh terhadap keputusan pembelian *Smartphone* Samsung di Universitas Ahmad Dahlan.
3. Mengetahui bahwa desain berpengaruh terhadap keputusan pembelian *Smartphone* Samsung di Universitas Ahmad Dahlan.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Masukkan dari dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti mengenai kualitas produk dan harga untuk menganalisis keputusan pembelian pelanggan dalam pembelian *smartphone* Samsung di Universitas Ahmad Dahlan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terutama pada bidang ilmu pemasaran dan jasa.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.