

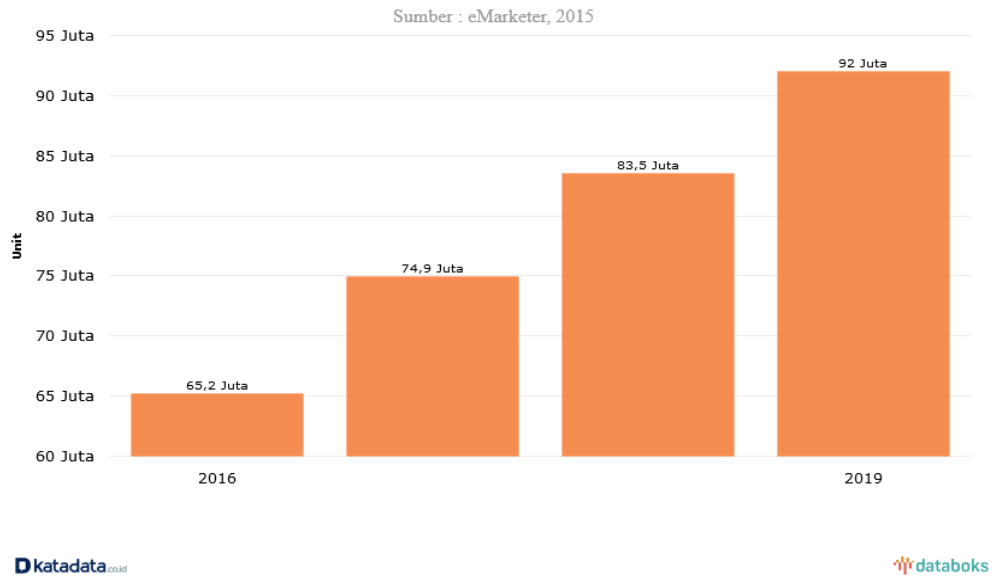
BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Saat ini perkembangan dunia bisnis semakin pesat. Hal ini dapat dilihat dari munculnya pengusaha-pengusaha atau pelaku bisnis yang baru. Dengan persaingan bisnis yang sangat pesat pada saat ini membuat para pelaku bisnis atau pengusaha-pengusaha selalu berusaha untuk mempertahankan usahanya dan mengembangkan usahanya dan bersaing dengan satu sama lain untuk mencapai tujuan yang di harapkan perusahaan masing-masing. Pertumbuhan yang selalu meningkat dari waktu ke waktu selalu di harapkan oleh pelaku bisnis. Cara yang dilakukan untuk menarik konsumen serta mempertahankan konsumen yaitu dengan kualitas pelayanan, citra merek serta kualitas produk.

Persaingan antar perusahaan di Indonesia semakin ketat mendorong perusahaan untuk lebih inovatif dan juga kreatif agar tidak kalah dalam persaingan. Banyaknya produk telepon pintar di Indonesia memberikan keuntungan bagi para konsumen untuk dapat memiliki sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Pertumbuhan produk smartphone memang luar biasa di dunia termasuk di Indonesia. Grafik dibawah ini menunjukkan presentase pengguna smartphone yang ada di Indonesia sebagai berikut.



Gambar 1.1.

Perkembangan pengguna smartphone

Sumber : <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/08/08/pengguna-smartphone-di-indonesia-2016-2019>

Dari gambar tersebut menunjukkan Indonesia melampaui 92 juta pengguna aktif pada tahun 2019, menjadikannya negara dengan populasi pengguna smartphone terbesar keempat di dunia. Dengan tingginya pengguna di Indonesia serta perkembangan dan kemajuan teknologi yang cepat konsumen semakin cerdas dalam memilih produk yang akan digunakan. Salah satu pelopor perkembangan teknologi di bidang komunikasi adalah Apple dengan Smartphone berbasis IOS yang mereka beri nama iPhone. iPhone adalah salah satu produk ciptaan dari Apple yang sangat menggemparkan dunia saat pertama kali diperkenalkan pada tahun 2007. Sejarah iPhone dimulai saat Steve Jobs, CEO dari Apple inc memerintahkan para ilmuwan dari Apple mempelajari secara lebih mendalam teknologi layar sentuh. Pengembangan dari unit iPhone itu sendiri dimulai nyaris 10 tahun sebelum

Apple pertama diluncurkan di pasaran. Pada tahun 1999, Apple mematenkan hak untuk menggunakan domain iPhone.org

Apple merupakan produk yang sangat baik bagi pelanggan yang memiliki minat lebih atau ingin tampil beda dengan perangkat umum lainnya. Apple pun mendapat penghargaan dari J.D. Power and Associates atas kepuasan pelanggan selama 8th berturut-turut. Sejak awal diluncurkan, iPhone dianggap sebagai smartphone yang memberikan kepuasan tertinggi kepada konsumen atas performa, desain fisik, fitur, dan mudah dioperasikan. Apple mengaku memperhatikan secara detil dari desain produknya.

Penempatan suatu tombol atau speakerpun diperhitungkan untuk kenyamanan pengguna. Begitu pula dengan perubahan layar 4inch yang menjadikan iPhone 5 lebih panjang dari produk sebelumnya. Ini dilakukan agar iPhone 5 tetap mudah digenggam dan digunakan dengan satu tangan. iPhone pun menggunakan teknologi retina display menjadikan layar iPhone lebih tajam. Apple mampu unggul dalam ekosistem. Jika Apple menjadikan ini sebagai keunggulan dengan menyatakan “jutaan cara untuk mendapatkan hiburan. Dari satu sumber terpercaya”. Tentu ini keunggulan iPhone dibandingkan perangkat lainnya. Ada lebih dari 800.000 aplikasi yang hadir di App Store. Apple pun selalu menjadi pilihan pertama bagi para pengembang, iTunes pun menjadi layanan streaming musik yang memiliki banyak penggemar (sumber: <http://teknoliputan6.com>) .

Dalam melakukan bisnis. Para pengusaha bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para konsumennya masing-masing. Untuk itu perusahaan berusaha meningkatkan kualitas pelayanan mereka dengan menerapkan

system manajemen tertentu. Kualitas pelayanan yang kurang baik maka akan memberikan efek tidak nyaman bagi konsumen yang datang, dan lama kelamaan konsumen mulai beralih untuk menggunakan produk yang di miliki pesaing atau di tempat lain dengan kondisi persaingan yang ketat itu, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan Apple adalah kepuasan pelanggan, agar dapat bertahan dan bersaing. Pengelola harus tahu hal apa saja yang dianggap penting oleh pengelola usaha untuk menghasilkan kinerja (performance) sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan konsumen (sumber: <http://eprints.uny.ac.id>). Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Salah satunya adalah kualitas produk. Bagaimana cara membentuk kepuasan pelanggan, tentunya harus dimulai dengan memberikan kualitas produk atau jasa yang unggul, sehingga pelanggan merasa puas dengan pengalaman mengkonsumsinya. Kepuasan pelanggan berawal dari penilaian konsumen terhadap kualitas produk atau jasa yang diterimanya (persepsi) berdasarkan harapan yang telah terkonsep dalam pikirannya. Pelanggan akan merasa puas jika kualitas yang diberikan telah sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka. Namun sebaliknya, jika kualitas produk atau jasa yang diberikan kurang ataupun berada di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Pengukuran atas tingkat kepuasan pelanggan perusahaan merupakan hal yang sangat penting, karena dengan demikian maka kinerja perusahaan dapat diukur dan dibandingkan dengan para pesaingnya. Selain itu perusahaan dapat mengetahui jika ada kekurangan atau kelemahan terhadap kualitas produk (barang atau jasa) yang ditawarkan. Sikap dan tindak lanjut adalah penting untuk menumbuhkan pelanggan yang loyal. Bila pelanggan menjadi hilang atau tidak aktif, tindakan harus diambil

dalam upaya merebut kembali bisnis (sumber: <https://ejournalunsam.id/>)

Kualitas produk merupakan salah satu keunggulan dalam persaingan terutama yang dapat memenuhi keinginan konsumen. Perusahaan yang tidak mampu menciptakan produk baru akan menghadapi risiko penurunan volume penjualan, karena munculnya pesaing yang lebih kreatif, adanya perubahan selera konsumen, munculnya teknologi baru dalam proses produksi. Pengembangan produk dapat dilakukan oleh perusahaan dengan cara mengembangkan produk yang sudah ada. Kualitas produk yang diberikan konsumen dapat dijadikan tolak ukur dalam menentukan besarnya kepuasan pelanggan terhadap produk yang diberikan. Seseorang pelanggan yang mendapatkan suatu produk dengan kualitas yang memenuhi standard dan dilayani begitu baik akan memberikan tanggapan yang berbeda dengan seseorang pelanggan yang mendapatkan produk dengan kualitas yang buruk dengan pelayanan yang tidak tanggap dan kurang memuaskan. Dari penjelasan diatas penulis menyimpulkan bahwa kualitas produk adalah faktor penting untuk mempengaruhi konsumen.

Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi (sumber: www.researchgate). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas tersebut dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas tersebut dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika yang diterima

lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas tersebut dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia produk/jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Penelitian ini tidak hanya terpaku pada pembahasan secara konvensional, namun juga membahas dari sudut pandang Islam. Dalam ajaran Islam, Apple, Inc sebagai salah satu perusahaan yang berdiri dalam bidang elektronik tentu saja produknya harus dalam kondisi baik dan harus sesuai syariat Islam yang mana diatur dalam Al-Qur'an dan Hadist serta harus sesuai dengan syarat MUI.

Hal tersebut bertujuan tidak ada satu orangpun yang merasakan ragu terhadap produk tersebut. Memenuhi kepuasan pelanggan merupakan hal yang perlu dilakukan oleh pihak perusahaan. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan merupakan hal yang penting untuk memuaskan pelanggan sehingga akan memunculkan rasa puas dalam diri pelanggan. Dalam memberikan pelayanan tidak bisa sembarangan sehingga orang lain akan terganggu. Islam mengajarkan dalam memberikan pelayanan harus menyenangkan disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan (Ramadhani, 2015).

Oleh karena itu, perusahaan harus memaksimalkan dalam pemberian pelayanan, karena apabila pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sangat baik maka pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan perusahaan tersebut. Dengan munculnya rasa puas pada pelanggan, sudah pasti dengan sendirinya pelanggan akan rasa loyal dan akan menjadikan perusahaan tersebut sebagai pilihan utamanya.

Faktor selanjutnya yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu citra merek. Citra merek akan menjadi faktor penentu terhadap kepuasan pelanggan. Perusahaan Apple meningkatkan brand imagenya melalui berbagai atribut yang dimiliki. Atribut-atribut itu antara lain logo yang mudah diingat karena memiliki desain yang menarik dan nama merek yang unik sehingga mudah diingat oleh konsumen. Brand image yang baik merupakan salah satu strategi untuk menarik lebih banyak konsumen baru dan berhasil tidaknya suatu merek dalam menarik minat konsumen untuk membeli produknya sangatlah bergantung pada persepsi konsumen terhadap citra merek tersebut. Oleh karena itu perusahaan harus mampu menciptakan citra merek yang menarik dan mampu merepresentasikan perusahaannya. Perusahaan juga dituntut agar bisa menggambarkan fungsi dari produk atau pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen, sehingga konsumen akan memiliki persepsi yang baik tentang citra merek tersebut, dan setelah melakukan pembelian akan merasakan kepuasandan nantinya diharapkan bisa menjadi konsumen yang loyal (sumber: <https://ejournal3.undip.ac.id6>). Semakin baik citra yang diberikan kepada sebuah merek semakin positif pula tingkat ketertarikan konsumen dalam membeli sebuah produk karena konsumen beranggapan sebuah produk mempunyai merek yang sudah terpercaya akan lebih memberikan rasa aman ketika konsumen menggunakan produk yang akan dibeli. Dari penjelasan diatas penulis menyimpulkan bahwa kualitas produk adalah faktor penting untuk mempengaruhi konsumen. Dengan Latar belakang diatas alasan peneliti memilih judul tersebut karena saat ini pengguna smartphome sedang meningkat khususnya smartphome berbasis ios yang

biasa di kenal sebagai iPhone, dan bahwa produk iPhone bisa terkenal karena kualitas produk dan citra merek yang baik dalam memilih sebuah produk tentu ada beberapa factor yang menjadi daya tarik yaitu kualitas produk dan citra merek. Konsumen akan melihat bagaimana kualitas produk iPhone tersebut dan bagaimana citra merek iPhone tersebut jika keduanya baik maka konsumen akan merasa puas ketika menggunakan produk tersebut, dan kualitas pelayanan juga menjadi daya tarik konsumen dimana setiap konsumen pastinya menginginkan pelayanan yang baik dari pegawai perusahaan tersebut. Alasan kenapa penulis memilih populasinya mahasiswa/i FEB Angkatan 2016-2018 Universitas Yarsi karena saya melihat pengguna iPhone banyak dikalangan muda terutama khususnya pada pelajar. mahasiswa/i Universitas Yarsi menjadi salah satu universitas yang mahasiswanya rata-rata hampir semua nya pengguna iPhone dan lebih mudah untuk diteliti karena tempatnya terjangkau dan saya sudah mengenal luas jaringannya mahasiswa/i Universitas Yarsi

Dalam Islam proses jual beli diterangkan dalam beberapa ayat yang lebih bersifat umum, artinya bisa diterapkan dalam segala aktifitas. Selain itu, konsep kepuasan dalam Islam lebih ditekankan pada sifat amanah dan berhati-hati dalam menerima informasi seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an:

Seorang muslim yang profesional haruslah memiliki sifat amanah, yakni terpercaya dan bertanggung jawab. Allah SWT berfirman dalam surat An-Nisa ayat 58 yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا

بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya:

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha Melihat” (QS. An-Nisa [4] : 58)

Dari ayat diatas maka sebuah perusahaan harus menjelaskan ciri-ciri kualitas pelayanan yang akan diberikan dan biaya yang akan digunakan kepada pelanggan. Ini dilakukan agar konsumen dapat memahami dan mengerti sehingga konsumen merasa puas dan tidak ragu dengan produk/ jasa yang akan diterimanya. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Tinjauannya Dari Sudut Pandang Islam”**

1.2. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat di ketahui adanya faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, variabel penelitiannya yaitu kualitas pelayanan, citra merek dan kualitas produk akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Maka diajukan beberapa pertanyaan yaitu :

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan, citra merek dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pengguna iPhone?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna iPhone ?
3. Bagaimana pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan pengguna iPhone ?
4. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan

pengguna iPhone ?

5. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, citra merk dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pengguna iPhone?
6. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, citra merk dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pengguna iPhone dalam sudut pandang Islam ?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat tujuan dan manfaat yang akan diuraikan:

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan, citra merk dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pengguna iPhone
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna iPhone
3. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
4. Untuk mengetahui pengaruh citra merk terhadap kepuasan pelanggan pengguna iPhone.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra merk, dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pengguna iPhone
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra merk dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pengguna iPhone dalam sudut

pandang Islam

1.3.2. Manfaat penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah

1. Manfaat Akademis

- a. Penelitian ini dapat menyajikan informasi mengenai kualitas pelayanan, citra merek dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan iPhone serta tinjauannya dari sudut pandang Islam studi kasus mahasiswa/i Universitas YARSI. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis dan juga pembaca
- b. Sebagai rujukan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan mengenai pentingnya pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.