

Bab I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pada era modern ini *Smartphone (Handphone)* sangat berguna bagi pemakainya di karenakan semakin canggihnya handphone yang digunakan. *Handpone* bisa diartikan sebagai telephone genggam yang bisa digunakan untuk berkomunikasi dalam jarak jauh. Industri Handphone di Indonesia juga semakin pesat dikarenakan semakin banyaknya brand yang bersaing pada bisnis ini. Dan semakin banyaknya juga varian *handphone* mulai dari *Flagship* hingga *Entry-Level* membuat ponsel tidak hanya dimiliki oleh kalangan atas saja, sehingga kini semua masyarakat bisa memilikinya. Tingginya jumlah penawaran produk Handphone ini membuat konsumen di hadapkan dengan berbagai macam pilihan dengan kelebihan dan kekurangan pada masing masing setiap produknya, sehingga konsumen akan menjadi sangat berhati-hati dalam menentukan pilihannya sesuai dengan kebutuhannya. SAMSUNG Galaxy juga merupakan seri perangkat telpon pintar yang berbasis Andorid, yang dirancang, diproduksi, dan di pasarkan oleh *SAMSUNG ELECTRONICS*

(<https://id.wikipedia.org/wiki/samsung>, yang di akses pada tanggal 21 Februari 2022)

Handphone juga merupakan pengembangan teknologi telepon dari masa ke masa dan mengalami perkembangan yang dimana handphone tersebut dapat

digunakan dimana saja sebagai sarana komunikasi, penyampaian informasi dari suatu pihak ke pihak lainnya yang menjadi efektif dan efisien. Pengguna *Handphone* juga dapat mengakses emailnya secara langsung kapan saja dan dimana saja, dapat digunakan untuk membaca berita melalui internet dan mengedit foto serta mengedit dokumen seperti *word*, *excel* dan *power point*. Selanjutnya juga bisa mendengarkan music dan bermain game di tempat yang kita inginkan. Untuk jaringan handphone pada zaman sekarang ini juga sudah bukan *GSM*, *EDGE* atau *3G* lagi melainkan sudah sampai jaringan *4G* dan *5G*. Yang dimana jaringan *4G* Dan *5G* sudah sangat cepat untuk mengakses internet atau menggunakan game online. Samsung didirikan oleh *Lee Byung-chul* pada tahun 1938 sebagai sebuah perusahaan perdagangan. Dalam 3 dekade berikutnya, perusahaan ini berekspansi ke sejumlah sector, seperti pemrosesan makanan, tekstil, asuransi, sekuritas dan ritel. Samsung kemudian juga berekspansi ke industry elektronik pada akhir decade 1960-an serta ke *industry* konstruksi dan pembuatan kapal pada

pertengahan decade 1970. Sejak tahun 1990, Samsung meningkatkan penjualan produknya ke luar korea selatan, terutama produk ponsel dan semikonduktornya yang kemudian menjadi sumber pendapatan paling penting. Hingga tahun 2020, Samsung memiliki nilai merek tertinggi kedelapan di dunia.

Handphone merk Samsung ini masih menjadi pemimpin penjualan smartphone dunia di tahun 2021. Lembaga Riset *Canalys* juga mengumumkan bahwa produk

smartphone Samsung masih memimpin pasar smartphone dunia sepanjang kuartal I 2021 dengan total pengiriman produk sebanyak 76,5 Juta unit, smartphone asal korea selatan itu bisa meraup 22% dari total pasar ponsel pintar secara global. Dibandingkan pada tahun lalu penjualan *smartphone* Samsung hanya mencapai 59,6 juta unit Q1 tahun 2020. Di posisi kedua ada merk Apple dengan total pasar sebesar 15% dengan total pengiriman 37,1 juta unit produknya ke seluruh dunia. Dan pada posisi ke tiga merk Xiaomi dengan total pasar 14% dengan total pengiriman sebanyak 49 juta unit. Data tersebut bersumber dari ([Samsung Pimpin Penjualan Smartphone Dunia pada Q1 2021 \(sindonews.com\)](https://www.sindonews.com)), yang diakses tanggal 26 februari 2022)

Kualitas dalam suatu produk juga sangat penting bagi konsumen karena banyak pesaing yang juga mengutamakan kualitas yang baik untuk konsumennya. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang menemui atau melebihi harapan (Khowijaya et al., 2022). kualitas produk adalah kecocokan dan kesesuaian dengan spesifikasi dan standart yang berlaku, cocok atau puas untuk digunakan, dapat memuaskan keinginan dan memenuhi kebutuhan dan pengharapan dengan biaya kompetitif (Siregar & Hakim, 2017) . yang dimana persepsi konsumen terhadap kualitas produk akan membentuk sikap yang mempengaruhi keputusan untuk melakukan pembelian ulang dalam produk tersebut. Jika kualitas produk tidak di perhatikan dan utamakan maka konsumen akan ragu untuk membeli produk tersebut di

karenakan kualitas produknya tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen yang mengakibatkan menurunnya harga pada produk tersebut.

Tabel 1.1

Harga Smartphone Samsung

Berikut ini adalah daftar harga pada handphone Samsung pada store Urban Republik cabang Summarecon Mall Bekasi :

Nama/Tipe	Harga
Samsung Galaxy A 52 (6/128 GB)	Rp 4.999.000

Sumber: Urban Republik, Summarecon Mall Bekasi 2022

Dengan data pada table 1.1 Daftar harga pada table tersebut tidak memungkinkan bahwa kualitas produknya akan dirancang sembarangan, dikarenakan semakin tingginya harga pada produk tersebut maka akan semakin di perhatikan pula kualitasnya. Karena harga juga berpengaruh terhadap beberapa aspek harga juga bisa di sebut dengan nilai pertukaran dari suatu produk ataupun jasa. Hal tersebut merupakan nilai dari penjual untuk barang yang di tawarkan agar ada timbal balik antara penjual dan pembeli. Penjual akan mendapatkan uang dan pembelipun akan mendapatkan produk yang diinginkan sesuai dengan harga yang tertera.

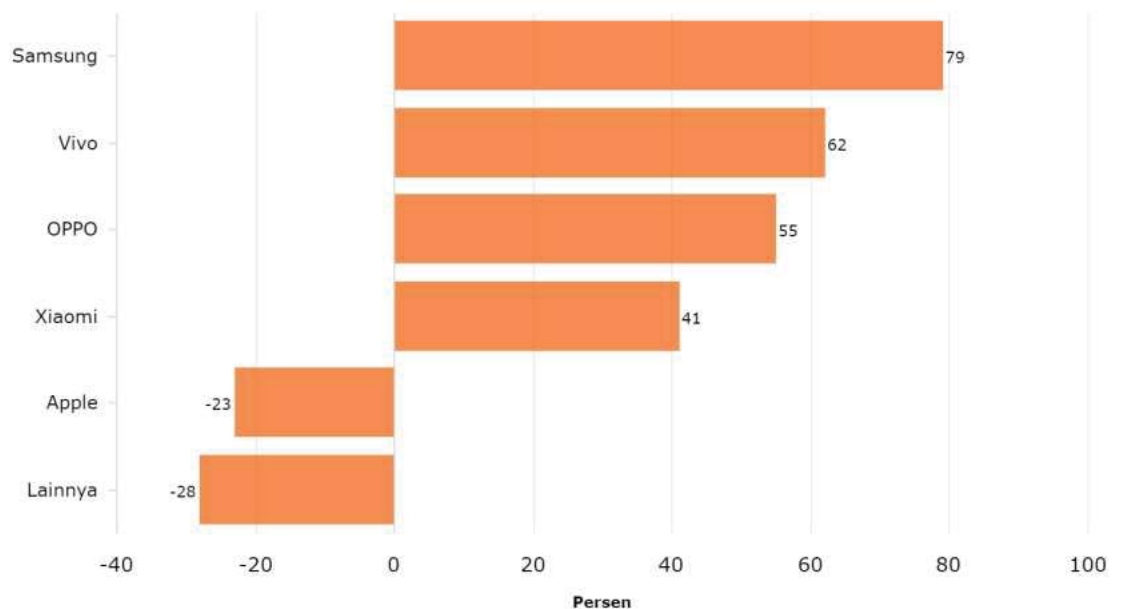
(Pane, 2018) menjelaskan yang intinya harga merupakan suatu moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang dan jasa. Jika produk

tersebut tidak memiliki nilai jual, maka produk tersebut tidak dijual oleh pemiliknya.

Harga atau nilai jual juga kan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Karena semakin tingginya harga maka keputusan pembelian juga semakin berkurang jika kualitas dari harga yang tinggi pada barang tersebut tidak di perhatikan. (Ge et al., 2007) juga menjelaskan inti dari keputusan pembelian yaitu kumpulan dari sejumlah keputusan yang terorganisir.

Gambar 1.1

Keputusan pembelian Handphone Samsung 2021



Sumber: Strategy Analytics, 2021

Penjelasan pada gambar 1.1 bahwa Samsung memimpin penjualan Smartphone tertinggi di tahun 2021. Di tahun 2021 pengiriman Smartphone 5G Samsung sebesar

79% secara Kuartal. Maksud secara kuartal adalah secara 91 hari atau per 3 bulan. Pengiriman Smartphone 5G pada Samsung sebanyak 17 Unit pada Kuartal-1. Karena Samsung memiliki banyak tipe, dan harga yang beragam. Tetapi dalam penelitian ini hanya dicantumkan 1 tipe dan harga yang terbilang menengan sehingga bisa dijangkau oleh masyarakat.

Adapun Kepercayaan Konsumen dari salah satu konsumen sangatlah penting untuk pemilik usaha. Pemilik usaha pun tidaklah risau akan kehilangan konsumennya, karena konsumen tersebut sudah sangat percaya terhadap produk yang dimiliki oleh pemilik usaha. Setiap konsumen memiliki berbagai macam selera. Konsumen pun juga melihat produk yang akan dibeli mempunyai kualitas yang baik atau kurang baik. Semakin baik kualitas produk yang di buat pemilik usaha, maka semakin meningkat juga konsumen yang membeli dan mempercayai produk dari brand tersebut. Inti penjelasan dari (Wijaya & Wismantoro, 2017) Mendefinisikan kepercayaan pelanggan (konsumen) adalah suatu rasa percaya kepada mitra dimana seseorang berhubungan. Dengan menciptakan rasa kepercayaan dari hal tersebut kepada konsumen lainnya penjualan juga dapat meningkatkan keputusan pembeli kepada konsumen. Seorang pembisnis haruslah bisa dapat dipercaya seperti yang dicontohkan oleh Nabi Muhammad SAW yang memiliki sifat *amanah*. Saat menjadi pedagang, Nabi Muhammad hak milik atasannya, baik itu berupa hasil penjualan maupun sisa barang. Seperti firman Allah dalam Q.S An-Nisa ayat 58 :

﴿ 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 ﴾

58. *Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.*

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka peneliti akan melakukan penelitiannya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepercayaan Konsumen Pada Produk Handphone Samsung Galaxy”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian melalui kepercayaan konsumen pada produk Samsung galaxy yang ada di daerah Bekasi Utara. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana keputusan pembelian muncul pada kalangan konsumen. maka dibawah ini adalah rumusan masalah pada penelitian ini:

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian pada pembelian *handphone Samsung galaxy* di daerah Bekasi utara?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepercayaan Konsumen pada pembelian *Handphone Samsung Galaxy* di daerah Bekasi Utara?
3. Bagaimana pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian pada pembelian *Handphone Samsung Galaxy* di daerah Bekasi Utara?
4. Bagaimana pengaruh Harga terhadap Kepercayaan Konsumen pada pembelian *Handphone Samsung Galaxy* di daerah Bekasi Utara?
5. Bagaimana Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian pada pembelian *Handphone Samsung Galaxy* di daerah Bekasi Utara?
6. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap keputusan pembelian melalui Kepercayaan Konsumen pada pembelian *Handphone Samsung Galaxy* di daerah Bekasi Utara?
7. Bagaimana pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembeli melalui Kepercayaan Konsumen pada pembelian *Handphone Samsung Galaxy* di daerah Bekasi Utara?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian pada Pembelian *Handphone Samsung Galaxy* di daerah Bekasi Utara

2. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepercayaan Konsumen pada pembelian handphone Samsung Galaxy di daerah Bekasi Utara
3. Untuk menganalisis pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembeli pada pembelian Handphone Samsung Galaxy di daerah Bekasi Utara
4. Untuk menganalisis pengaruh Harga terhadap Kepercayaan Konsumen pada pembelian Handphone Samsung Galaxy di daerah Bekasi Utara
5. Untuk menganalisis pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Keputusan Pembeli pada pembelian Handphone Samsung Galaxy di daerah Bekasi Utara
6. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepercayaan Konsumen pada pembelian Handphone Samsung Galaxy di daerah Bekasi Utara
7. Untuk menganalisis pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembeli melalui Kepercayaan Konsumen pada pembelian Handphone Samsung Galaxy di daerah Bekasi Utara

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Praktis

Sebagai bahan pertimbangan dan referensi dalam rangka pengaruh kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian melalui kepercayaan konsumen. Bagi penulis dapat menambah wawasan dan pengetahuan. Dapat

juga menambah pemahaman mengenai hal-hal yang berhubungan dengan kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembeli melalui kepercayaan konsumen.

2. Manfaat Teoritis

Memberikan pengetahuan baru untuk masyarakat sebelum melakukan pembelian terhadap suatu produk electronic seperti *Handphone (Smartphone)*.

Memberikan informasi tentang pengaruh kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian melalui Kepercayaan konsumen