

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi dalam persaingan perdagangan sangatlah ketat, tentunya di dalam bidang teknologi informasi pada saat ini sehingga berdampak pada tingginya persaingan untuk merebutkan pangsa pasar pada dunia usaha sekarang ini. perusahaan yang ingin berhasil memenangkan kompetisi persaingan harus memiliki strategi pemasaran yang tepat agar usaha dapat bertahan dan bersaing dengan perusahaan lain. Sehingga tujuan dari perusahaan tersebut dapat tercapai. Tujuan perusahaan adalah untuk mempertahankan eksistensi mereka agar dapat mencapai suatu tingkat pertumbuhan tertentu. Perusahaan yang baik yaitu perusahaan yang dapat mampu memahami konsumennya dengan baik.

Pemasaran adalah suatu aktivitas yang bertujuan mencapai sasaran perusahaan, dilakukan dengan cara mengantisipasi kebutuhan pelanggan atau klien serta mengarahkan aliran barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan pelanggan atau klien dari produsen (Joseph P. Cannon, William D.P. JR & E. Jerome MC, 2008:8).

Pada zaman yang semakin modern dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih dan cepat *smartphone* sudah menjadi kebutuhan primer bagi semua kalangan masyarakat pelajar, mahasiswa, guru, pengusaha dan jenis pekerjaan lainnya. Seiring dengan perkembangan kemajuan teknologi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan tingkat pendidikan dimana dibutuhkan bukan hanya untuk kebutuhan komunikasi saja, melainkan untuk memenuhi pendidikan, pekerjaan, hiburan, bisnis dan lain lain.

Merek-merek *smartphone* yang beredar di pasaran sekarang ini sangatlah beragam, mulai dari produk apple, Samsung, nokia ,Lenovo, xiami , asus, sony, oppo dan lain lain . Produk yang sangat mendominasi pasaran *smartphone* di indonesia seperti Samsung, apple, asus, xiami, Lenovo, nokia , oppo dan sony. Samsung sebagai perusahaan multinasional yang menghadirkan produk andalannya yang sangat dibutuhkan masyarakat khususnya mahasiswa . perusahaan raksasa yang berasal dari korea selatan mampu menjadi pesaing yang serius di pasar *smartphone*.

Samsung merupakan perusahaan raksasa dari korea selatan yang mampu merajai pangsa pasar Indonesia .Dengan harga yang murah ,kualitas produknya yang sangat bagus dan citra merek yang sangat baik mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Samsung terus berinovasi dalam menciptakan produk-produk *smartphone* yang berkualitas dengan harga yang terjangkau yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, dengan spesifikasi yang bagus dan fitur-fitur terbaru yang lebih lengkap. Keunggulan kualitas produknya yang sangat baik dengan harga yang murah dan citra merek yang baik dimata konsumen. Dengan produk-produk yang berkualitas mampu menembus pasar Indonesia dengan penjualan terus meningkat setiap tahunnya.

Salah satu fenomena munculnya dari segi persaingan yaitu semakin banyak nya produk-produk baru di pasar, ini menjadi penantang serius bagi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Samsung, muncul nya pesaing ini menjadi perhatian serius bagi produk smartphone Samsung untuk terus berinovasi dalam produk nya. Tapi di lihat dari segi jumlah pengguna yang ada Samsung tetap mampu menguasai pangsa pasar dan menjadi nomor satu pengguna smartphone terbanyak. Ini menjadi fenomena menarik bagi penulis jika di kaitkan dengan variable dalam penelitian ini apakah yang mempengaruhi pengguna Samsung itu karena harga, kualitas produk dan citra merek dalam kepuasan mereka menggunakan smartphone Samsung.

Table 1.1 :Top Ten Smartphone Vendors Based On Market Share

Ranking	2014		2015		2016	
	Company	Market Share	Company	Market Share	Company	Market Share
1	Samsung	27.8%	Samsung	24.8%	Samsung	22.2%
2	Apple	16.4%	Apple	17.5%	Apple	16.8%
3	Lenovo+ Motorola	7.9%	Huawei	8.4%	Huawei	9.3%
4	Huawei	6.2%	Xiaomi	5.6%	Lenovo	6.1%
5	LG	5.4%	Lenovo	5.4%	Xiaomi	5.8%
6	Xiaomi	5.2%	LG	5.3%	LG	5.0%
7	Coolpad	4.2%	TCL	4.0%	TCL	4.0%
8	Sony	3.9%	OPPO	3.8%	OPPO	3.9%
9	TCL	3.3%	BBK/Vivo	3.3%	BBK/VIVO	3.4%
10	ZTE	3.1%	ZTE	3.1%	ZTE	3.1%
	Others	16.6%	Others	18.8%	Others	20.3%
Shipment Total (Unit:M)	1,172.3		1,292.7		1,397.1	

Sumber : www.TrendForce.com

Dari tabel diatas data tersebut menjelaskan Samsung menduduki peringkat pertama dalam urusan pangsa pasar , data yang bersumber dari *trendforce* data yang di ambil 3 tahun terakhir Samsung selalu menduduki peringkat pertama dengan 27,8% ditahun 2014, 24,8% ditahun 2015 dan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

22,2% ditahun 2016, dengan perolehan pesentase angka segitu Samsung mampu mengalahkan pesaing pesaing kuat seperti apple. Oleh karena itu, setiap perusahaan akan bersaing secara kompetitif dalam hal menciptakan dan menawarkan berbagai jenis produk baru dengan inovasi yang berbeda (Kotler dan Keller,2009).

Tabel 1.2 : Comparison Of top 5 Smartphone In Indonesia by Market Share 2015-2017

Ranking	2015		2016		2017	
	Company	Market Share	Company	Market Share	Company	Market Share
1	Samsung	24.8%	Samsung	28.8%	Samsung	31.8%
2	Asus	15.9%	Oppo	16.6%	Oppo	22.9%
3	Smartfren	10.8%	Asus	10.5%	Advan	7.7%
4	Advan	9.6%	Advan	6.8%	Asus	6.5%
5	Lenovo	6.5%	Lenovo	5.6%	Vivo	6.0%
6	Others	32.5%	Othes	31.6%	Others	25.1%
Shipment Total (Unit:M)	29.3		30.3		30.4	

Sumber : IDC 2018

Dari tabel 1.2 data tersebut menjelaskan samsung menduduki peringkat pertama dalam urusan pangsar pasar di indonesia, data yang bersumber dari IDC data yang di ambil 3 tahun terakhir yaitu 2015-2017 Samsung selalu menduduki peringkat pertama dengan 24,8% ditahun 2015, 28,8% ditahun 2016 dan 31.8% ditahun 2017, dengan perolehan pesentase angka segitu samsung mampu mengalahkan pesaing pesaing kuat seperti oppo atau pun assus yang berasal dari perusahaan china .

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari beberapa data yang dapat di lihat samsung merupakan raja nya smartphone baik secara Global mau pun di Indonesia, ini fenomena menarik bagi peneliti untuk meneliti smartphone Samsung.

Dalam penelitian ini di laksanakan di kalangan masyarakat tepatnya di kecamatan tampan pekanbaru karena di lihat dari segi jumlah penduduk ini menjadi hal menarik bagi penulis untuk meneliti di kecamatan tampan pekanbaru

Tabel 1.3 : Jumlah Penduduk Kecamatan Tampan

Kelurahan	Rukun Warga (RW)	Rukun Tetangga (RT)	Jumlah penduduk
Simpang Baru	34	144	49.491
Sidomulyo Barat	35	188	50.684
Tuah Karya	40	172	81.565
Delima	16	96	38.046
Air Putih	10	60	16.381
Tuah Madani	8	31	9.108
Bina Widya	9	29	7.719
Tobek Gadang	15	72	26.177
Sialang Munggu	31	125	37.478
Jumlah	198	917	332.695

Sumber: Kantor Camat Tampan

Dari tabel 1.3 diatas dapat di lihat jumlah diata dapat dilihat jumlah masyarakat di kecamatan tampan sangat besar 332.695 jiwa ini menjadi hal menarik bagi penulis untuk meneliti.

Dari uraian latar belakang permasalahan, penulis tertarik melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Smartphone Samsung Di Kecamatan Tampan Pekanbaru”**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1.2 Rumusan Masalah

- a. Apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada smartphone Samsung di Kecamatan Tampan Pekanbaru?
- b. Apakah kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada smartphone Samsung di Kecamatan Tampan Kekanbaru?
- c. Apakah citra merek berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada smartphone Samsung di Kecamatan Tampan Pekanbaru?
- d. Apakah harga, kualitas produk dan citra merek berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada smartphone Samsung di Kecamatan Tampan Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada smartphone Samsung di Kecamatan Tampan Pekanbaru
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada smartphone Samsung di di Kecamatan Tampan Pekanbaru
- c. Untuk mengetahui pengaruh citra merek secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada smartphone Samsung di Kecamatan Tampan Pekanbaru
- d. Untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan citra merek secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada smartphone Samsung di Kecamatan Tampan Pekanbaru

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan smarphone samsung, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan terhadap smartphone samsung dengan cara memberikan kualitas produk yang yang baik, memberikan harga yang terjangkau, hal tersebut akan mempertinggi citra merek smartphone bagi masyarakat.

2. Bagi Peneliti, diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan peneliti dengan memahami lebih mengenai variabel dan indikator yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini dimaksudkan agar mempermudah dalam memahami uraian bab-bab yang di uraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini mengenai variabel penelitian dan definisi operasional penelitian, penentuan sampel penelitian, jenis dan sumber data penelitian dan metode pengumpulan data, metode analisis, dan tahapan pelaksanaan kegiatan penelitian

BAB IV : GAMBARAN PERUSAHAAN

Dalam bab ini akan membahas tentang gambaran umum perusahaan yang terdiri dari sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan aktivitas perusahaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V : PEMBAHASAN

Sedangkan bab V akan membahas tentang hasil penelitian yang dilakukan

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran

