



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dalam rangka melindungi atau seluruh karya tulis ini tanpa memunculkan dan mempergunakan sumber:

- a. Pengubahan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerbitan atau publikasi.
- b. Pengubahan tidak merugikan kepentingan yang wajar UINISSKRABAU.

2. Dalam rangka menggunakan dan mempublikasikan sebagai bahan satu rekam jejak kearsifan dan informasi untuk berbagai keperluan kearsifan dan informasi.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini, kita hidup di zaman globalisasi atau bisa juga disebut zaman *modernisasi*. *Modernisasi* sendiri dalam ilmu sosial merujuk pada bentuk *transformasi* dari keadaan yang kurang maju atau kurang berkembang ke arah yang lebih baik dengan harapan kehidupan masyarakat akan menjadi lebih baik. *Modernisasi* mencakup banyak bidang, contohnya dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi. Di zaman *modernisasi* seperti sekarang, manusia sangat bergantung pada teknologi, hal ini membuat teknologi menjadi kebutuhan dasar setiap orang, dari orang tua hingga anak muda, para ahli hingga orang awam pun menggunakan teknologi dalam berbagai aspek kehidupannya.

Kebutuhan manusia akan teknologi juga didukung dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat. Perkembangan teknologi berkembang secara drastis dan terus berevolusi hingga sekarang dan semakin mendunia. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya inovasi dan penemuan yang sederhana hingga sangat rumit. Bahkan, kurang dari 10 tahun terakhir, teknologi *handphone* yang awalnya hanya sebuah alat komunikasi nirkabel berkembang menjadi alat komunikasi berjenis *smartphone* sekarang ini bukan hanya sebagai penunjang kebutuhan berkomunikasi saja, banyak fungsi lain yang lebih menarik yang didapat dari perangkat *smartphone*. Seperti untuk keperluan permainan, jelajah

internet, keperluan bisnis, dan masih banyak lagi fungsi lainnya. Jumlah penduduk Indonesia yang mencapai 250 juta jiwa adalah pasar yang sangat besar dan pengguna *smartphone* di Indonesia juga bertumbuh dengan pesat. Dengan jumlah sebesar itu, Indonesia akan menjadi negara dengan pengguna aktif *Smartphone* terbesar keempat di dunia setelah Cina, India, dan Amerika.

Banyak bermunculan merek-merek baru di dunia persaingan telepon seluler yang saling berlomba untuk menciptakan produk unggulan mereka. Produsen diuntut untuk tidak hanya sekedar menciptakan produk tetapi juga harus memahami keinginan dan kebutuhan konsumen. Hal tersebut dibutuhkan produsen untuk mampu bersaing dengan produsen lainnya.

Smartphone merek Oppo sebagai perusahaan raksasa multinasional yang berasal dari china yang mampu bersaing di pasar internasional maupun pasar lokal dengan produk andalannya yang sangat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. *Smartphone* merek Oppo terus berinovasi dalam menciptakan produk-produk *smartphone* yang berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, dengan spesifikasi yang bagus dan fitur-fitur terbaru yang lebih lengkap, serta keunggulan kualitas produknya yang sangat baik dengan harga yang terjangkau dan dukungan layanan purna jual yang baik dimata konsumen. Dengan produk-produk yang berkualitas mampu menembus pasar Indonesia dengan penjualan terus meningkat setiap tahunnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dalam rangka melindungi atau seluruh karya-karya tulis inapena, memajukan dan memperkaya sumber:

a. Pengembangan karya-karya tulis inapena, memajukan dan memperkaya sumber:
b. Pengembangan karya-karya tulis inapena, memajukan dan memperkaya sumber:

2. Dalam rangka melindungi atau seluruh karya-karya tulis inapena, memajukan dan memperkaya sumber:



harga *Smartphone* merek Oppo memiliki pangsa pasar menengah kebawah yakni dari harga 2 juta hingga mencapai harga 7 juta dengan spesifikasi yang tidak kalah dengan *Smartphone* lain yang sudah lama di pasaran. Dengan kualitas produk yang baik menjadi jaminan *Smartphone* merek Oppo untuk diminati penggilanya *smartphone android* di Indonesia

Penelitian ini dilaksanakan pada kalangan masyarakat tepatnya di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu, karena di lihat dari segi jumlah penduduk yang menjadi hal menarik bagi penulis untuk meneliti di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu

Tabel 1.2 Jumlah Penduduk Desa/Kelurahan Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2017

No	Desa/Kelurahan	Jenis Kelamin		Jumlah Penduduk
		Perempuan	Laki-Laki	
1.	Sei. Guntung Tengah	568	607	1.175
2.	Sei. Guntung Hilir	626	670	1.296
3.	Kuantan Babu	1.900	1.877	3.777
4.	Kampung Dagang	2.209	2.103	4.312
5.	Kampung Besar Kota	5.353	5.413	10.766
6.	Pasar Kota	444	415	859
7.	Sekip Hulu	3.773	4.009	7.782
8.	Sekip Hilir	2.566	2.494	5.060
9.	Kampung Pulau	1.869	1.498	3.367
10.	Kampung Besar Seberang	1.163	1.197	2.360
11.	Rantau Mapesai	429	413	842
12.	Pasir Kemilu	2.356	2.408	4.764
13.	Sungai Beringin	1.880	1.989	3.869
14.	Sei. Raya	597	773	1.370
15.	Pulau Gajah	260	279	539
16.	Rawa Bangun	542	589	1.131
Jumlah Total				53.269

Sumber : Kantor Camat Rengat





Dari Tabel 1.2 diatas dapat dilihat jumlah masyarakat di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu sangat besar yaitu 53.269 jiwa ini menjadi hal menarik bagi penulis untuk meneliti.

Tabel 1.3 Pengguna Smartphone merek Oppo di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu

No	Desa/Kelurahan	Jenis Smartphone yang digunakan		
		Oppo	Samsung	Xiaomi
1.	Sei. Guntung Tengah	7	5	3
2.	Sei. Guntung Hilir	8	2	5
3.	Kuantan Babu	6	4	5
4.	Kampung Dagang	4	6	5
5.	Kampung Besar Kota	10	3	2
6.	Pasar Kota	8	2	5
7.	Sekip Hulu	7	5	3
8.	Sekip Hilir	10	4	1
9.	Kampung Pulau	8	5	2
10.	Kampung Besar Seberang	7	5	3
11.	Rantau Mapesai	10	4	1
12.	Pasir Kemilu	5	2	8
13.	Sungai Beringin	8	2	5
14.	Sei. Raya	7	4	4
15.	Pulau Gajah	3	3	9
16.	Rawa Bangun	8	2	5
	Total	116	58	66

Sumber : Data olahan pra survei di Kecamatan Rengat

Dari Tabel 1.3 diatas dapat dilihat bahwasannya hasil menunjukkan Jenis *smartphone* merek Oppo memiliki jumlah paling tinggi dari jenis *smartphone* lainnya, pra survei tersebut mengambil 15 orang responden dari masing-masing kelurahan atau desa di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.

Sebelum melaksanakan penelitian lebih lanjut, penulis telah melakukan Pra survei kepada beberapa konsumen terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan *Smartphone* merek Oppo di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. Pra survei dilaksanakan pada tanggal 12 sampai 15 Desember 2017. Tujuan pra survei ini adalah untuk mengetahui gambaran penilaian responden mengenai pengaruh harga, kualitas produk dan layanan purna jual pada *Smartphone* merek Oppo,

Pra survei dilakukan dengan memberikan pernyataan kepada responden mengenai faktor kepuasan pelanggan dengan ini penulis membatasi variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen dari segi harga, kualitas produk dan layanan purna jual. Hasil pra survei yang dilakukan menunjukkan bahwa harga, kualitas produk dan layanan purna jual berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dapat disimpulkan bahwasannya harga, kualitas produk dan layanan purna jual dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna *Smartphone* merek Oppo pada masyarakat di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka tindakan yang dilakukan konsumen. Perasaan senang atau kecewa tersebut terbentuk di dalam diri konsumen melalui harga, kualitas produk dan layanan purna jual yang dirasakan. Faktor kualitas produk, harga dan layanan purna jual menjadi salah satu faktor dalam meningkatkan kepuasan yang diperoleh oleh konsumen setelah melakukan pembelian.



Dari uraian tersebut, penulis tertarik untuk mencoba mengadakan penelitian dan menganalisa seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap produk *Smartphone* merek Oppo. Untuk itu, objek dan fokus penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan produk *Smartphone* merek Oppo pada masyarakat di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu, dilihat dari Harga, Kualitas Produk dan Layanan Purna jual terhadap Kepuasan Pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul, **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SMARTPOHE MEREK OPPO DI KECAMATAN RENGAT KABUPATEN INDRAGIRI HULU”**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada *Smartphone* merek Oppo di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada *Smartphone* merek Oppo di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu?
3. Apakah pengaruh layanan purna jual berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada *Smartphone* merek Oppo di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu?



4. Apakah harga, kualitas produk dan layanan purna jual berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada *Smartphone* merek Oppo di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan masalah yang disebutkan diatas, maka tujuan yang penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada *Smartphone* merek Oppo di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada *Smartphone* merek Oppo di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.
3. Untuk mengetahui pengaruh layanan purna jual secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada *Smartphone* merek Oppo di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.
4. Untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan citra merek secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada *Smartphone* merek Oppo di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin di capai dari penelian ini adalah :

1. Bagi perusahaan *Smarphone* merek Oppo, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan



pelanggan terhadap *Smartphone* merek oppo dengan cara memberikan kualitas produk yang yang baik, memberikan harga yang terjangkau, serta layanan purna jual yang bagus, hal tersebut akan memberikan kepuasan pelanggan pada *Smartphone* merek Oppo di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.

2. Bagi Penulis, diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan peneliti dengan memahami lebih mengenai variabel dan indikator yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan
3. Bagi Peneliti Selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperdalam ilmu pengetahuan serta dapat digunakan sebagai *referensi* dan masukan terhadap disiplin ilmu pengetahuan serta dapat menjadi bahan *acuan* bagi penelitan selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan dalam penelitian ini akan di bagi dalam enam bab dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan bab pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bab ini mengemukakan landasan teori yang berhubungan dengan penelitian, berisikan definisi, konsep teori, teori-teori *referensi* yang

bersumber, pandangan islam, kajian terdahulu, kerangka pemikiran atau konsep operasional, serta hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini merupakan bab metode penelitian yang berisikan mengenai lokasi penelitian dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum tempat penelitian yaitu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian dan pembahasan.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan kemudian mencoba memberi saran yang kiranya bermanfaat.

