

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Modernisasi merupakan era dimana diimbangi dengan kemajuan teknologi dengan sangat pesat, teknologi menjadi hal yang sangat erat hubungannya dengan aktivitas masyarakat. Teknologi khususnya handphone sudah menjadi salah satu kebutuhan disebabkan pola hidup masyarakat yang semakin berkembang, handphone pun berkembang dengan berbagai tipe seperti android, dan I phone. Kemajuan teknologi ini memudahkan aktifitas masyarakat.

Smartphone merupakan media komunikasi yang dapat memudahkan masyarakat didalam berkomunikasi dengan jarak yang jauh, penggunaan smartphone pun menjadi lebih banyak, tidak hanya untuk menelpon dan berkirim pesan, penggunaan smartphone pun telah dapat diperoleh sebagai media untuk mengakses informasi dengan sangat cepat. Penggunaan handphone ini pun tidak hanya digunakan untuk bertukar informasi melainkan mencari informasi atau bahkan menjadi mendi promosi bagi pelaku usaha, akses informasi dan penggunaan lebih canggih menjadi pilihan masyarakat, yaitu smartphone.

Smartphone merupakan teknologi komunikasi yang memudahkan segala jenis aktifitas masyarakat karena smartphone diakses dengan menggunakan internet. Internet sudah menjadi kebutuhan masyarakat didalam mencari segala jenis informasi, penggunaan akses internet ini tidak bisa dipisahkan dari penggunaan datanya, yaitu sim card. Sim card ini merupakan kartu yang dapat digunakan didalam mengakses internet melalui smartphone.

Pada saat sekarang ini, konsumen ditawarkan dengan berbagai pilihan sim card dengan berbagai pilihan seperti telkomsel, dan indosat. Masing- masing produk kartu ini menawarkan kelebihan masing-masing untuk para penggunanya, dimulai dari harga sampai dengan kualitas kartu yang ditawarkan. Pilihan konsumen pun menjadi lebih beragam, sesuai dengan keinginan dan kebutuhan para konsumen.

Peneliti melakukan penelitian pada satu produk yang dianggap memiliki mayoritas pengguna lebih banyak, terutama dikalangan mahasiswa. Produk simpati ini memiliki lebih banyak pengguna dikarenakan kualitas produk yang mereka tawarkan, dimana kekuatan jaringan yang diberikan dapat diakses lebih baik bila dibandingkan dengan produk lainnya. Mengingat pengguna smartphone di dominasi oleh para generasi muda, terutama mahasiswa. Maka peneliti menjadikan objek penelitian terhadap penggunaan kartu ini kepada mahasiswa pengguna smartphone, khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Labuhanbatu.

Penggunaan produk tersebut bergantung dengan seberapa tingkat loyalitas konsumen, pembelian pada sim card berpengaruh terhadap jumlah pengguna produk tersebut. Semakin tinggi tingkat pembelian maka akan semakin banyak pula data pengguna produk TELKOMSEL, sebaliknya produk dengan tingkat pembelian yang rendah akan mempengaruhi tingkat penggunaan. Konsumen cenderung menentukan keputusan pembeliannya terhadap produk yang lebih banyak digunakan dengan rekomendasi kualitas produk yang baik bila

dibandingkan dengan produk dengan jenis yang sama namun dengan kualitas produk yang kurang.

Fenomena yang peneliti lihat adalah sim card yang mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis universitas labuhanbatu gunakan masih didominasi oleh pengguna telkomsel, dengan alasan tingkat kualitas jaringan yang lebih baik bila dibandingkan dengan kualitas operator lain. Namun, masih terdapat mahasiswa yang tidak menggunakan produk tersebut dan terdapat mahasiswa yang beralih menggunakan kartu lain, dengan alasan bahwa harga yang ditawarkan lebih mahal bila dibandingkan dengan produk yang lainnya. Hal ini membuktikan bahwa masih terdapat masalah mengenai loyalitas konsumen pada simcard simpati.

Peneliti menilai bahwa didalam meningkatkan loyalitas konsumen, terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya, peneliti menilai bahwa faktor tersebut adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen. Faktor inilah yang dapat meningkatkan loyalitas konsumen terhadap suatu produk. Apabila produk yang ditawarkan memiliki kriteria tersebut maka tingkat pembelian pun juga akan meningkat.

Kualitas produk merupakan kualitas produk yang telah terkenal, popularitas akan sangat berpengaruh terhadap penilaian kualitas suatu produk. Semakin baik kualitas suatu produk maka kepuasan konsumen juga akan meningkat, sebaliknya jika kualitas produk tidak sesuai dengan harapan konsumen tingkat kepuasan pun akan berkurang, tingkat kepuasan akan mempengaruhi loyalitas konsumen. Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa Fakultas

Ekonomi dan Bisnis di Universitas Labuhanbatu kampus asam jawa yang menggunakan sim card simpati, peneliti menilai bahwa masih belum seluruh pengguna simcard simpati menganggap kualitas sim card baik, hal ini terbukti dari terdapat mahasiswa yang memberikan penilaian bahwa kurang puas dengan kualitas sim card simpati dikarenakan tarif yang ditawarkan lebih mahal bila dibandingkan dengan produk sim card lainnya.

Kualitas pelayanan juga merupakan faktor yang penting untuk meningkatkan loyalitas konsumen, apabila pelayanan yang diberikan baik maka akan menghasilkan loyalitas yang baik pula di konsumen, konsumen yang mendapatkan pelayanan yang baik akan lebih meningkatkan loyalitas nya. Peneliti menilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kartu sim card simpati tidak sepenuhnya baik, hal ini dinilai dari terdapat konsumen yang memberikan penilaian bahwa ketika memberikan keluhan customer service tidak memberikan arahan dengan baik kepada konsumen.

Kepuasan konsumen juga merupakan faktor yang sangat penting didalam menentukan loyalitas konsumen, konsumen dengan tingkat kepuasan yang baik akan memiliki loyalitas yang baik pula, sebaliknya konsumen dengan tingkat kepuasan yang rendah akan mempengaruhi loyalitas konsumen juga. Kepuasan konsumen menjadi hal sangat penting untuk diperhatikan. Peneliti menilai bahwa pada saat observasi dan mewawancarai beberapa mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Labuhanbatu kampus asam jawa masih terdapat konsumen yang memberikan penilaian yang menyatakan kurang puas terhadap menggunakan sim card simpati, hal ini terlihat dari masih terdapat pengguna

TELKOMSEL yang beralih ke sim card lain dikarenakan mereka menganggap bahwa sim card lain lebih hemat, hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat masalah kepuasan konsumen.

Apabila suatu produk dapat memiliki penilaian yang lebih baik bila dibandingkan dengan produk yang lain, maka konsumen akan beralih dan memutuskan keputusan pembelian pada produk telkomsel.

Dari penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN SIM CARD SIMPATI (Studi kasus pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Labuhanbatu semester VII)”**.

## **B. Batasan dan Perumusan Masalah**

### **1. Batasan Masalah**

Penulis membatasi masalah dalam penulisan ini yaitu bagaimana Kualitas Produk, Kualitas pelayanan, Dan Kepuasan Konsumen memberikan pengaruh Terhadap Loyalitas Konsumen Sim card simpati yang dilakukan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Labuhanbatu semester VII.

### **2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah sebagai berikut :

- 1) Apakah secara parsial Kualitas Produk berpengaruh terhadap loyalitas konsumen sim card simpati pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Labuhanbatu?

- 2) Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen sim card simpati pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Labuhanbatu?
- 3) Apakah secara parsial kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen sim card simpati pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Labuhanbatu?
- 4) Apakah secara simultan kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen sim card simpati pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Labuhanbatu?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen sim card simpati pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Labuhanbatu.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen sim card simpati pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Labuhanbatu.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen sim card simpati pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Labuhanbatu.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen sim card simpati pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Labuhanbatu.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

menambah pengetahuan peneliti mengenai permasalahan manajemen pemasaran.

2. Bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Labuhanbatu

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi berkenaan dengan faktor-faktor yang dapat meningkatkan loyalitas mereka sebagai pengguna sim card simpati.

3. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini sebagai bahan acuan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan variabel dalam penelitian ini.

4. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu

Sebagai referensi memberikan sumbangan konseptual bagi civitas akademika dalam rangka mengembangkan penelitian dibidang pemasaran.