

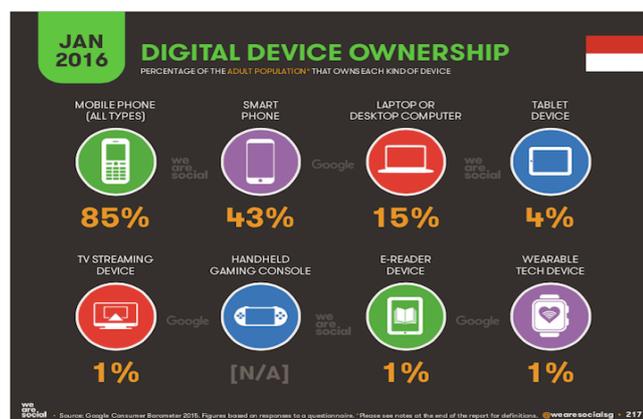
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

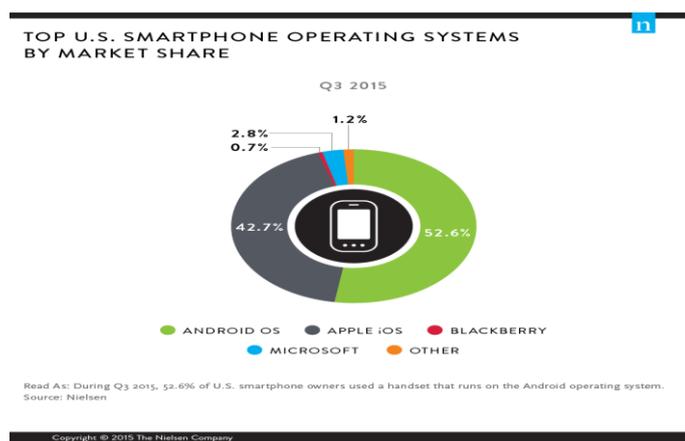
Di era globalisasi sekarang ini banyak perubahan yang terjadi dimulai dari budaya, style berpakaian yang beraneka ragam. Begitu pula dalam perubahan dalam bidang teknologi informasi yang kemajuannya sangat pesat dari waktu ke waktu, kemajuan yang mampu membawa manusia ke dalam era yang serba mudah seperti sekarang ini. Alat komunikasi saat ini sangat dibutuhkan untuk kelancaran dalam berbagai aktifitas. Dalam bidang teknologi yang paling berkembang untuk komunikasi pada masa kini adalah smartphone android.

Penggunaan smartphone android pada masa sekarang ini sangat dibutuhkan untuk sistem pembelajaran daring di masa pandemik. Smartphone android sangat diminati oleh banyak kalangan mahasiswa/i karena banyaknya macam-macam fitur yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa/i. Kemudahan pemakaian android membuat semua orang dari segala kalangan berminat memakai android dalam segala kegiatan, terkhusus mahasiswa dalam bidang komunikasi.



**Gambar I.1 Penggunaan Perangkat Digital**  
(Sumber : [www.pricebook.com](http://www.pricebook.com))

pada gambar 1.1 menunjukkan bahwa pengguna *mobile phone* telah mencapai 85% per Januari 2016. Artinya sebagian besar telah meninggalkan laptop ataupun komputer untuk akses internet dan beralih ke *mobile phone*. Saat ini, sistem operasi yang paling banyak digunakan oleh smartphone adalah android. Dikutip dari [www.merdeka.com](http://www.merdeka.com) berdasarkan survey Nielsen Company dikatakan bahwa pada tahun 2015 pengguna android telah mencapai 52% dibandingkan dengan pengguna sistem operasi lainnya. Riset selengkapnya akan ditunjukkan pada gambar 1.2. Sistem operasi smartphone android juga mudah dimengerti dan semua orang dapat memakainya dengan mudah tanpa merasa kesulitan dalam pengoperasiannya.



**Gambar I.2 Presentase Penggunaan Sistem Operasi Android**  
(sumber : [google.com](http://google.com))

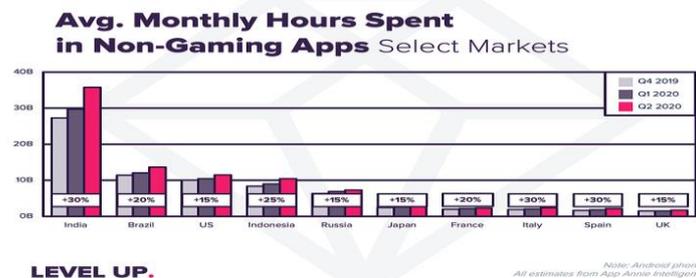
System operasi android merupakan system operasi yang sangat diminati. Berbagi elemen kalangan menjadikan penggunaan android sebagai kebutuhan penting, dimulai dari anak-anak hingga orang tua menggunakan android sebagai sarana pendukung dan pelengkap kehidupan dimasa sekarang. Terkhusus pada kalangan mahasiswa. Pada kalangan mahasiswa menjadikan peran android menjadi sangat penting dan tidak dapat dipisahkan dari

kegiatannya, selain untuk sarana pendidikan, android juga dapat menjadi sarana hiburan bagi mahasiswa. Terdapat banyak keunggulan dari sistem operasi android ini antara lain sistem operasinya dapat dibuat sesuai dengan kemauan kita sendiri, dan tersedianya berbagai macam fitur aplikasi dari komputer yang sudah tersedia untuk smartphone android, contohnya adalah Ms.Word,Excel, dan Power Point yang mempermudah kegiatan mahasiswa/i. Apa lagi smartphone sangat mudah dibawa kemanapun karna bentuknya yang kecil.Banyak keunggulan dari sistem operasi android ini antara lain sistem operasinya dapat diubah sesuai dengan keinginan kita sendiri.

Penggunaan android pada masa pandemic sekarang ini mengharuskan semua orang menjalani *social distancing* dan kegiatan pendidikan menjadi dirumahkan oleh karena itu penggunaan android menjadi meningkat. *Kompas.com* mengatakan “Lembaga riset mobile App Annie mencatat waktu rata-rata bulanan untuk pemakaian aplikasi-aplikasi mobile jauh meningkat secara global pada kuartal-II 2020 dibanding periode yang sama tahun lalu.

Di Indonesia, menurut App Annie, rata-rata bulanan untuk waktu penggunaan aplikasi mobile non-game pada kuartal-II 2020 naik 25 persen secara *year-over-year* (YoY). Artinya, di triwulan kedua yang menjadi masa pandemi Covid-19, orang Indonesia semakin banyak menghabiskan waktu memakai aplikasi. Hal serupa terjadi juga di Italia yang mencatat kenaikan rata-rata bulanan waktu penggunaan aplikasi sebesar 15 persen. Amerika Serikat dan India bahkan lebih tinggi lagi, dengan peningkatan masing-masing sebesar 30 persen dan 35 persen. Waktu yang dihabiskan beberapa warga negara dalam menggunakan aplikasi *non-gaming*. (App Annie) Untuk rata-rata bulanan global, waktu

pemakaian aplikasi mobile meningkat sebesar 40 persen pada kuartal-II 2020 secara YoY. Puncaknya terjadi selama bulan April, dengan angka 200 miliar jam, yang sekaligus mencatat rekor tertinggi selama ini.



**Gambar I.3 Presentasi Penggunaan Aplikasi di Masa Pandemi**  
(sumber : Kompas.com)

Menurut Schiffman dan Kanuk dalam Long-Yi Lin dan Yeun-Wen Chen, 2009 (dalam Anette 2013:390) Keputusan pembelian ulang sendiri adalah ketika konsumen memutuskan untuk membeli kembali sebuah produk yang bisa saja didasarkan dari persetujuan konsumen bahwa produk tersebut memenuhi apa yang mereka harapkan.

Dikalangan mahasiswa, penggunaan system android sangat beragam sehingga setiap orang memiliki jenis android yang berbeda-beda yang sesuai dengan kebutuhan dan dana pribadi masing-masing. Semakin tinggi dana yang dimiliki semakin tinggi pula kualitas android yang dibeli. Pada kalangan mahasiswa UISU smartphone android memiliki beragam bentuk, jenis dan mereknya. Ada mahasiswa yang memiliki smartphone dengan spek yang biasa dengan harga yang relative murah dan ada juga mahasiswa yang memiliki jenis android dengan spek yang lebih tinggi dengan harga yang dapat dikatakan tinggi juga.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG SMARTPHONE ANDROID PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UISU(STAMBUK 2017-2018)”**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan fenomena masalah yang telah saya uraikan diatas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

Terdapatnya perbedaan jenis sistem android dikalangan mahasiswa penggunaan system android sangat beragam sehingga setiap orang memiliki jenis android yang berbeda-beda yang sesuai dengan kebutuhan dan dana pribadi masing-masing. Semakin tinggi dana yang dimiliki semakin tinggi pula kualitas android yang dibeli.

1. Beragamnya keinginan konsumen sehingga membutuhkan produk yang berbeda-beda untuk memenuhi kebutuhan terhadap alat komunikasi.
2. Adanya pandemi yang membuat orang harus berdiam diri dirumah untuk menjaga jarak sehingga membutuhkan beberapa aplikasi khusus untuk berbagai kegiatannya
3. Android yang awalnya hanya digunakan sebagai sarana hiburan untuk bermain *game*, namun sekarang dapat digunakan secara fungsional.
4. Banyaknya kapasitas yang diberikan membuat sebagian orang menyimpan data-data penting didalamnya.

5. Adanya kepuasan pelanggan terhadap keputusan pembelian ulang smartphone android di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi UISU Medan.
6. Adanya loyalitas pelanggan terhadap keputusan pembelian ulang smartphone android di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi UISU Medan.
7. Adanya kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap keputusan pembelian ulang smartphone android di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi UISU Medan.

### **1.3 Batasan dan Rumusan Masalah**

#### **1.3.1 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini diberikan batasan masalah agar bahasan dan uraian terarah mengenai ruang lingkup pokok permasalahannya, sehingga tidak menyimpang dari apa yang telah ditentukan. Batasan masalah dalam penelitian ini meliputi “Pengaruh kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap minat beli smartphone android (pada mahasiswa Fakultas Ekonomi UISU).

#### **1.3.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap keputusan pembelian ulang smartphone android pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UISU?
2. Bagaimana pengaruh loyalitas pelanggan terhadap keputusan pembelian ulang smartphone android pada mahasiswa Fakultas Ekonomi UISU?

3. Bagaimana pengaruh kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap keputusan pembelian ulang smartphone android pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UISU?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan konsumen terhadap keputusan pembelian ulang smartphone android pada mahasiswa Fakultas Ekonomi UISU?
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh loyalitas konsumen terhadap keputusan pembelian ulang smartphone android pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UISU?
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap keputusan pembelian ulang smartphone android pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UISU?

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Perusahaan

Melalui penelitian yang saya lakukan ini, dapat memberikan masukan kepada perusahaan untuk mengetahui seberapa pentingnya peran smartphone android untuk kelangsungan kehidupan masa sekarang ini.

2. Bagi Universitas

Penulis berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan wawasan lebih terhadap lingkungan Universitas Islam Sumatera Utara sebagai pertimbangan dan contoh untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan atau serupa dengan karya ilmiah ini.

### 3. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian karya ilmiah ini diharapkan bertambahnya wawasan dan ilmu pengetahuan penulis di dalam penulisan karya ilmiah dan di bidang pemasaran perusahaan dan melihat bagaimana pengaplikasian dan peran mata kuliah pemasaran di kehidupan sehari-hari.