

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul**

Perkembangan media teknologi komunikasi di Indonesia saat ini semakin canggih dan tidak dapat dihindarkan. Seperti bertambah banyaknya masyarakat yang menggunakan media komunikasi seperti Handphone. Handphone pada awalnya merupakan barang yang mewah, serta hanya kalangan ekonomi atas yang dapat memilikinya. Seiring perkembangan zaman yang semakin maju, kini handphone menjadi alat komunikasi yang penting dan dimiliki oleh berbagai kalangan masyarakat. Perkembangan dalam memproduksi handphone semakin pesat, banyak produk-produk handphone yang menawarkan fasilitas-fasilitas lengkap dan menarik, menjadikan masyarakat tertarik untuk membeli dan selalu mengikuti perkembangannya. Semakin majunya produsen dalam menciptakan handphone, sehingga memunculkan produk yaitu Smartphone yang banyak diminati oleh setiap orang.

Smartphone menjadi salah satu perangkat komunikasi yang turut mengalami perkembangan seiring kemajuan teknologi informasi. Smartphone telah berkembang menjadi salah satu produk yang sangat dibutuhkan karena perannya dalam membantu kelancaran aktivitas sehari-hari, hal ini ditandai dengan pesatnya penetrasi produsen smartphone Indonesia ([techno.okezone.com](http://techno.okezone.com)). Berbagai strategi dilakukan oleh perusahaan smartphone agar mampu merebut konsumen di Indonesia, di antaranya dengan menawarkan harga yang terjangkau, kemewahan, dan kualitas produk yang baik. Menyasar segmen pasar yang tepat menjadi salah satu kunci kesuksesan perusahaan smartphone untuk bertahan di industri smartphone Indonesia ([marketeers.com](http://marketeers.com)).

Adanya kemajuan teknologi di bidang komunikasi dapat mempermudah segala aktivitas penggunaannya. Sekarang alat komunikasi tidak hanya digunakan untuk panggilan suara saja melainkan bisa digunakan untuk hal lain, maka dari itu para perusahaan Smartphone bersaing untuk terus meningkatkan kualitas produknya agar produk yang ditawarkan dapat dijual, dapat memenuhi kebutuhan,

dapat diminati oleh pengguna dan pengguna dapat membeli produk yang dijual. Peningkatan produk yang dilakukan oleh perusahaan smartphone yaitu panggilan suara, sms, internet, email, editing, dokumen, kamera, bahkan bisa berkomunikasi dengan melihat wajah melalui smartphone yang sering disebut Video Call, bisa untuk bermain game, bisa mencari suatu informasi baik itu berupa informasi pendidikan, berita terbaru dan informasi lainnya.

Salah satu produk smartphone yang banyak diminati oleh masyarakat adalah Oppo. Karena Smartphone Oppo menawarkan produk dengan harga yang relatif terjangkau, sehingga hal ini dapat menjadi alternatif bagi konsumen yang ingin tetap mengikuti tren, tetapi harga terjangkau serta menjamin kualitas smartphone yang dijualnya. Oppo yakin dapat menguasai pasar smartphone kelas menengah di Indonesia (marketeers.com).

Pengguna smartphone terdiri dari berbagai kalangan usia, mulai dari anak-anak, remaja, dewasa, sampai dengan orang tua. Tidak bisa dipungkiri karena smartphone sekarang bukan termasuk barang mewah lagi, jadi setiap orang bisa memilikinya. Kalangan remaja khususnya siswa, sering kali dikategorikan sebagai kelompok yang selalu ingin mengikuti tren gaya hidup terkini, terlepas dari apakah mereka benar-benar membutuhkan produk tersebut dan mendapat manfaat dari produk yang dimilikinya.

SMK Negeri 1 Palembang merupakan salah satu sekolah favorit di Palembang, terletak pada Jl. Letnan Jaimas No.100, Sungai Pangeran, Ilir Timur 1, Kota Palembang. SMK Negeri 1 Palembang telah mendapatkan akreditasi A karena sekolah tersebut memiliki banyak prestasi baik di bidang akademis maupun ekstrakurikuler. SMK Negeri 1 Palembang merupakan “Kawah Chandradimuka” dimana tempat mendidik dan melatih putra-putri anak bangsa calon tenaga kerja profesional, para pendidik di SMK Negeri 1 Palembang setiap hari harus berinovasi meningkatkan mutu dan kualitas siswa/i mereka. SMK Negeri 1 Palembang memiliki ruang belajar sebanyak 45 ruangan.

Selain meningkatkan mutu dan kualitas siswa/i sekolah melakukan kerjasama dengan perusahaan-perusahaan di Sumatera Selatan, baik itu perusahaan nasional maupun perusahaan multinasional retail, manufaktur dan

perbankan. Selain melakukan kegiatan praktek, para siswa/i juga mendapatkan tugas akademik. Tujuan diberikannya tugas tersebut agar siswa dapat mengulang kembali pelajaran yang telah dipelajari disekolah. Untuk menyelesaikan tugasnya para siswa/i biasanya tidak hanya mencari informasi didalam buku saja, tetapi juga dari internet. Adanya tuntutan untuk mengetahui informasi lebih banyak dalam menambah wawasan menjadikan siswa/i tidak lepas akan kebutuhan dalam menggunakan smartphome. Apabila informasi yang didapat dari internet memenuhi kebutuhan tugas sekolah siswa/i, maka para siswa/i akan merasakan dampak kepuasan setelah menggunakan smartphome.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi atau merek ( Kotler dan Keller, 2009). Pelanggan yang puas akan memiliki rencana untuk mengulangi pembelian (Consuegra et al., 2007). Kepuasan pelanggan dapat tercipta saat perusahaan dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya dengan baik (Moraga et al., 2008). Para konsumen yang telah menggunakan produk smartphome bukan menjadi suatu acuan kepuasan pelanggan.

Saat ini perhatian perusahaan terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan konsumen semakin besar. Persaingan yang semakin ketat dimana semakin banyak perusahaan yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen akan produk atau jasa. Kepuasan konsumen ini dirasa perlu karena konsumen merupakan salah satu faktor keberhasilan atau keterpurukan dari perusahaan. Jika perusahaan tidak jeli dalam mempelajari sikap konsumen maka produk-produk yang dihasilkan perusahaan tidak akan bertahan lama dipasaran dan akan tersaingi oleh perusahaan lain yang mempunyai strategi pemasaran yang lebih baik.

Untuk mengetahui apakah pelanggan merasa puas atau tidak dengan produk smartphome yang digunakan terdapat indikator-indikator kepuasan pelanggan ( Irawan, 2008 ), diantaranya: perasaan puas ( dalam arti puas akan produk dan pelayanan ), selalu membeli produk, akan merekomendasikan kepada orang lain, terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk. Dari keingintahuan penulis apakah para pengguna smartphome oppo merasakan

kepuasan atau tidak setelah membeli dan menggunakan maka dari itu penulis tertarik untuk mengambil judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Smartphone Oppo ( Studi Kasus Siswa SMK Negeri 1 Palembang Kelas X )”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka identifikasi permasalahan yang akan dibahas penulis yaitu :

1. Bagaimana Tingkat Kepuasan Siswa SMK Negeri 1 Palembang Kelas X pengguna Smartphone Oppo Secara Parsial ?
2. Bagaimana Tingkat Kepuasan Siswa SMK Negeri 1 Palembang Kelas X pengguna Smartphone Oppo Secara Simultan ?

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Penulis memberikan batasan-batasan agar pembahasan laporan yang akan dilakukan lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang dibahas, maka batasan masalah dalam laporan ini adalah bagaimana tingkat kepuasan yang dirasakan oleh Siswa SMK Negeri 1 Palembang Kelas X dalam menggunakan Smartphone Oppo.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa besar harapan yang didapatkan Siswa SMK Negeri 1 Palembang Kelas X setelah menggunakan Smartphone Oppo.
2. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan para pengguna Smartphone Oppo pada Siswa SMK Negeri 1 Palembang Kelas X.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Perusahaan**

Sebagai masukan kepada produsen produk dalam hal ini adalah perusahaan Smartphone Oppo untuk terus meningkatkan kualitas produk Smartphone agar dapat terus bersaing di pasaran dengan keunggulan yang semakin hari semakin ditingkatkan. Dapat memberikan masukan dalam memecahkan masalah yang dihadapi perusahaan terutama yang berkaitan dengan kepuasan konsumen.

#### **2. Bagi Penulis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman penulis yang berhubungan dengan tingkat kepuasan para pengguna suatu produk.

#### **3. Bagi Pihak Lain**

Bagi para pembaca penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu, bahan informasi, dan memberikan wawasan serta dapat dijadikan referensi dalam melakukan penelitian lebih lanjut mengenai mata kuliah perilaku konsumen.

### **1.5 Metodologi Penelitian**

#### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam penelitian laporan akhir ini, penulis membatasi ruang lingkup penelitian supaya dalam pembahasan permasalahan akan lebih terarah dan tidak terjadi perjadi penyimpangan. Penulis melakukan penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Siswa SMK Negeri 1 Palembang Kelas X Pengguna Smartphone Oppo.

#### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

##### **a. Jenis Data**

Dalam penulisan laporan akhir, penulis menggunakan dua macam data berdasarkan cara memperolehnya yaitu data primer dan data sekunder. Adapun penjelasan jenis data berdasarkan cara memperolehnya tersebut, yaitu:

### **1. Data Primer**

Data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya (Yusi dan Idris, 2009:103). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara membuat kuesioner yang disebarakan kepada Siswa SMK Negeri 1 Palembang Kelas X.

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi (Yusi dan Idris 2009:103). Data sekunder dalam laporan ini berupa data yang diperoleh dari beberapa sumber informasi seperti buku, internet, laporan, serta beberapa hasil penelitian yang telah ada.

## **1.5.3 Metode Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam pengumpulan data dan informasi untuk penulisan laporan akhir ini adalah :

### **1. Riset Lapangan (Field Research)**

Melakukan penelitian lapangan untuk memperoleh data dan informasi secara langsung dengan cara : Kuesioner merupakan alat pengumpulan data primer yang efisien dibandingkan dengan observasi maupun wawancara (Yuris dan Idris, 2016:120). Pengumpulan data melalui kuesioner ini juga dapat dilakukan dengan mudah karena dapat dikerjakan oleh satu orang responden yang kadang sulit untuk kita temui. Dalam hal ini penulis memberikan kuesioner kepada Siswa SMK Negeri 1 Palembang Kelas X yang menggunakan Smartphone Oppo. Hasil kuesioner inilah yang akan dijadikan dasar pembahasan dari permasalahan. Penulis ingin mengetahui hasil dari kuesioner dari mahasiswa yang menggunakan Smartphone Oppo khususnya SMK Negeri 1 Palembang Kelas X

## 2. Studi Pustaka (Library Research)

Dalam riset kepustakaan ini, penulis mengambil data informasi yang ada kaitannya dengan masalah yang sedang dibahas sebagai landasan teori dalam menganalisa masalah yang ada baik melalui buku-buku, artikel, internet, dan literature yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

### 1.5.4 Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Menurut Sugiyono (2013:148) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang akan menjadi populasi adalah SMK Negeri 1 Palembang Kelas X yang mana terdiri dari 75 Siswa dari berbagai kelas X.

**Tabel 1**  
**Jumlah Siswa SMK Negeri 1 Palembang**  
**Pengguna Smartphone Oppo**

No.	Kelas	Jurusan	Jumlah Siswa
1.	<b>X</b>	Akuntansi Keuangan dan Lembaga (AKL) 1	6
2		Akuntansi Keuangan dan Lembaga (AKL) 2	5
3.		Akuntansi Keuangan dan Lembaga (AKL) 3	8
4		Akuntansi Keuangan dan Lembaga (AKL) 4	9
5	<b>X</b>	Pemasaran 1	17

6	X	Kompetensi Keahlian Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran (OTKP) 2	17
7		Kompetensi Keahlian Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran (OTKP) 3	13
Total			75

Sumber : SMK Negeri 1 Palembang, 2020

#### b. Sampel Jenuh ( Sampel Sensus )

Pengertian sampel menurut Sugiyono (2012:73) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul representative (mewakili). Ukuran sampel merupakan banyaknya sampel yang akan diambil dari suatu populasi.

Menurut Arikunto (2012:104) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya.

Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya kurang dari 100 orang responden, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada di SMK Negeri 1 Palembang yaitu sebanyak 75 responden. Dengan demikian penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi disebut sebaik teknik sensus.

### **1.5.5 Analisa Data**

#### **1. Data Kualitatif**

Metode penelitian kualitatif adalah metode riset yang sifatnya deskriptif, menggunakan analisis, mengacu pada data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan pendukung, serta menghasilkan suatu teori. Menurut Saryono (2010) penelitian Kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh social yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.

#### **2. Metode Kuantitatif**

Menurut Yusuf (2013:58), penelitian kuantitatif adalah penelitian yang memandang tingkah laku manusia dapat diramal dan realitas sosial, objektif dan dapat diukur. Data kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala numerik (Yusi dan Idris, 2016:108). Penulis juga menggunakan analisis data kuantitatif (angka/hitungan) sebagai bahan dasar untuk menghitung jumlah jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan.

Penulis menggunakan Skala Likert untuk digunakan dalam kuesioner nantinya. Menurut Riduwan (2010:38-39) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam penelitian gejala sosial telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang disebut sebagai variabel penelitian.

Dengan menggunakan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel kemudian sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Akhirnya indikator-indikator yang diukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.

Adapun dalam Skala Likert, setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau didukung sikap yang diungkapkan dengan kata-kata sebagai berikut :

**Tabel 2**  
**Skala Pengukuran Likert**

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Puas (SP)	5
2	Puas (P)	4
3	Cukup Puas (CP)	3
4	Kurang Puas (KP)	2
5	Tidak Puas (TP)	1

Sumber : Riduwan dan Akdon (2013:17)

Skala Likert ini dibuat sebagai pilihan jawaban kuesioner untuk responden dan hasil jawaban itu akan diolah sebagai permasalahan untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang ada.

### 3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Validitas menurut Sugiyono (2018:177) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Uji validitas digunakan untuk mengetahui bahwa pernyataan-pernyataan pada kuesioner adalah valid. Jika pernyataan mengalami ketidak validan, maka pernyataan tersebut perlu dibuang. Jika pernyataan valid, maka pernyataan tersebut dapat diikuti dalam penelitian. Teknik uji

validitas item ini dengan menggunakan korelasi Pearson dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor item dengan skor total item.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Menurut Sugiyono (2018: 177) Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dimana, metode ini mengukur nilai reliabilitas instrumen yang skornya merupakan rentangan antara beberapa nilai, sehingga sesuai dengan skala pengukuran penelitian penulis yang menggunakan skala likert.

#### **4. Uji t**

Menurut Basuki dan Prawoto (2018:52), uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independent secara parsial yang ditunjukkan pada tabel coefficients Pada penelitian ini penulis melakukan uji t untuk mengetahui apakah variabel independen memberikan pengaruh kepada variabel dependen

#### **5. Uji F**

Menurut Ghozali (2012:98) Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

## 6. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi Nilai R digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan variabel Tingkat Kepuasan Pengguna Smartphone Oppo. Berikut ini adalah tabel untuk melihat interpretasi dari nilai R.

**Tabel 3**  
**Interpretasi Skor/Angka**

No	Skor/Angka	Interpretasi
1	0% - 20%	Sangat Rendah
2	21% - 40%	Rendah
3	41% - 60%	Sedang
4	61% - 80%	Tinggi
5	81% - 100%	Sangat Tinggi

Sumber : Yusi dan Idris (2009:80)

Tabel interpretasi di atas akan menunjukkan posisi dan presentase yang dapat mengenai perhitungan presentase jawaban setiap dimensi yang diteliti.

## 7. Uji Koefisien Determinasi

Menurut Basuki dan Prawoto (2016:51), pada analisis regresi sederhana untuk mencari nilai koefisien determinasi dengan melihat nilai dari R square atau  $R^2$ . Pada penelitian ini penulis menganalisis data regresi sederhana yang nilai koefisien determinasi dilihat dari nilai R square dan dapat melakukan perhitungan koefisien determinasi menggunakan bantuan program SPSS versi 23.

## 8. Analisis Regresi Berganda

Menurut Sugiyono (2018:277) Analisis regresi linier berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan

nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel Independen nya minimal 2.

Persamaan yang digunakan :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

bi = Koefisien Variabel Bebas

X<sub>1</sub>= Perasaan Puas

X<sub>2</sub> = Selalu Membeli Produk

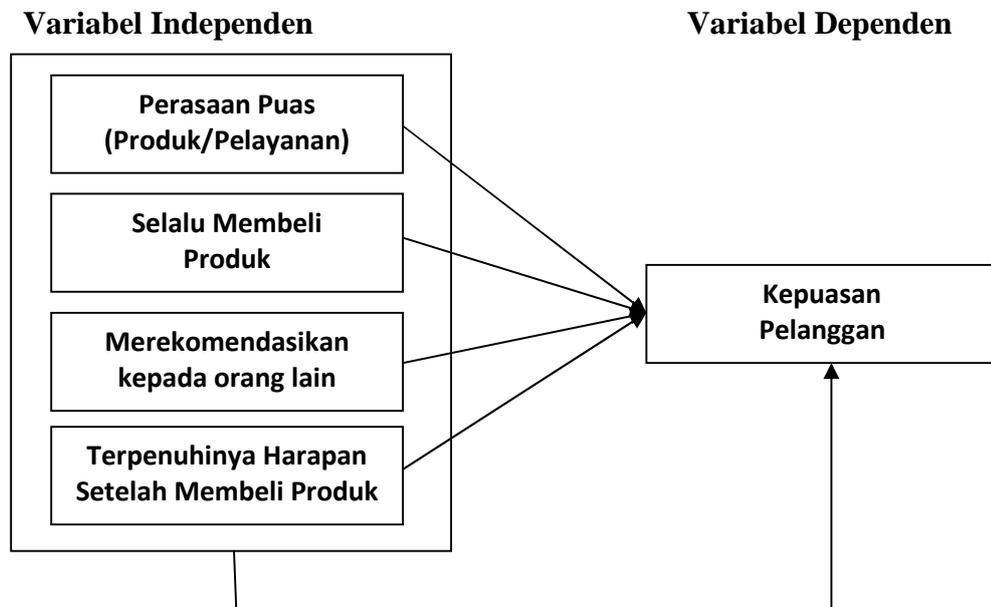
X<sub>3</sub> = Rekomendasi Kepada Orang Lain

X<sub>4</sub> = Harapan Setelah membeli Produk

e = eror

Adapun metode penelitiannya adalah sebagai berikut :

**Metode Penelitian Secara Parsial dan Serentak**



**Gambar 1 Model Penelitian**