

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini di dunia sudah memasuki 4.0 dalam revolusi industri, dimana memberi dampak bagi teknologi dan komunikasi yang selalu mengalami pembaharuan dengan sangat pesat. Kebutuhan akan teknologi dan komunikasi pada lingkungan masyarakat semakin kompleks, dimana teknologi komunikasi sebagai penunjang aktivitas kehidupan sehari-hari saat ini. Karena adanya kebutuhan tersebut, maka masyarakat menjadikan smartphone menjadi suatu media komunikasi dalam hal media untuk berinteraksi secara efektif digunakan saat ini. Smartphone juga menjadi trend serta gaya hidup dimana menjadi identitas sosial di lingkungan masyarakat. Meluasnya penggunaan smartphone di kalangan masyarakat saat ini hampir keseluruh tempat, ini menandakan smartphone telah menjadi suatu kebutuhan untuk mendukung komunikasi antar manusia dimana sebagai manusia yang selalu melakukan komunikasi sebagai bentuk interaksi dalam kehidupan sehari-hari. Dengan smartphone masyarakat dipermudah berkomunikasi dengan mengirim pesan secara instan, mendapatkan informasi secara cepat serta luas, dan mengoperasikan aplikasi.

Berdasarkan sumber: (<https://datareportal.com/>) yang telah diperoleh menunjukkan total penduduk masyarakat Indonesia 2024 tercatat 8,08 juta jiwa dengan masyarakat urbanisasi sebanyak 57,7%, dan pengguna smartphone di Indonesia tercatat 5,61 juta atau 69,4% dari jumlah populasi. Dari data tersebut artinya adalah peredaran smartphone melebihi jumlah penduduk Indonesia. Dari data tersebut 5,04jt juta masyarakat Indonesia telah aktif dalam menggunakan internet dan media sosial. Berdasarkan sumber (<https://www.bps.go.id/>) kontribusi pengguna smartphone dan internet per provinsi di Indonesia, provinsi yang memiliki kontribusi besar berada pada wilayah Jawa Barat, dimana wilayah terbanyak pengguna Smartphone di Jawa Barat adalah DKI Jakarta yaitu sebanyak 82,47%, dan Jawa Timur kontribusi sebesar 64,60% Angka ini mencerminkan tingginya adopsi teknologi di kalangan masyarakat, di mana smartphone tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai sarana untuk mengakses informasi, berinteraksi di media sosial, dan melakukan transaksi digital. Dengan pertumbuhan infrastruktur teknologi yang semakin baik, serta meningkatnya akses internet di berbagai daerah, masyarakat Jawa Timur semakin terbuka terhadap inovasi dan fitur-fitur baru yang ditawarkan oleh smartphone. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan akan konektivitas dan kemudahan akses informasi semakin menjadi prioritas utama bagi warga Jawa Timur, menjadikannya pasar yang potensial bagi industri smartphone.

Berdasarkan sumber (<https://jemberkab.bps.go.id/>) data Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2024, pengguna smartphone di Kabupaten Jember menunjukkan tren yang semakin meningkat. Dengan pertumbuhan populasi dan semakin banyaknya aksesibilitas terhadap teknologi, Jember mencatat bahwa lebih dari 70% penduduknya telah menggunakan smartphone. Hal ini menandakan bahwa masyarakat Jember semakin bergantung pada perangkat tersebut untuk berbagai aktivitas sehari-hari, mulai dari komunikasi, pendidikan, hingga transaksi bisnis. Keberadaan berbagai provider jaringan yang menyediakan layanan internet cepat juga berkontribusi signifikan terhadap

peningkatan penggunaan smartphone di daerah ini. Selain itu, menciptakan pengalaman belanja yang menyenangkan juga diperlukan karena dapat memberikan nilai tambah pada toko penjualan. Kegiatan promosi harus dilakukan untuk menarik minat konsumen, karna dapat memberikan informasi kepada konsumen atau meningkatkan minat pasar dalam penjualan.

Pentingnya strategi pemasaran Dalam menghadapi persaingan yang ketat, bisnis harus mampu mempertahankan operasinya dengan menggunakan berbagai taktik pemasaran terkini. Menurut Kotler & Keller., (2017) mendefinisikan pemasaran sebagai aktivitas yang dilakukan orang untuk memuaskan keinginan dan hasrat melalui proses pertukaran. Bauran pemasaran dan bauran nonpemasaran adalah dua gagasan dalam pemasaran. Bauran pemasaran menurut (Kotler, Philip & Armstrong), adalah sekelompok instrumen pemasaran yang dipilih dengan baik yang digunakan bisnis secara bersamaan untuk memperoleh reaksi yang diinginkan dari audiens target mereka. Dengan demikian, bauran pemasaran memengaruhi kepuasan konsumen.

Menurut Kotler (2010) Bauran pemasaran (marketing mix) merupakan kumpulan alat pemasaran terkontrol yang dipadukan perusahaan untuk menghasilkan respon yang diinginkan di pasar sasaran. Jadi bauran pemasaran yang mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbelanja. Non bauran pemasaran tidak mencakup 4 elemen penting dalam pemasaran, seperti faktor gaya hidup, pengetahuan produk, dll. dalam bauran pemasaran digunakan adalah 4P, mencakup empat elemen penting yang digunakan untuk merancang strategi pemasaran yang efektif. Empat elemen tersebut, yaitu produk, price, place and promotion. Menurut Kotler dan Keller (2012) Produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan keinginan atau kebutuhan. Bagi perusahaan untuk selalu memaksimalkan penjualan dengan meningkatkan mutu dan kualitas dari produk baik barang maupun jasa yang dihasilkan. Sehingga konsumen akan pembelian ulang terhadap produk yang ditawarkan yang nanti akan berdampak pada peningkatan penjualan di masyarakat. Menurut Kotler dan Armstrong (2018, 197), "*Price is the amount of money customers must pay to obtain the product.*" Sejalan dengan yang dikemukakan oleh Buchari Alma (2014, 169) yang mengemukakan bahwa harga adalah nilai suatu barang yang dinyatakan dengan uang. Konsumen merasa puas apabila antara harga dan kualitas yang sesuai. Konsumen akan kecewa apabila harga dan kualitas tidak seimbang. Jadi harga tinggi tidak masalah apabila kualitas tinggi apalagi harga murah kualitas juga tinggi berakibat jadi rebutan di pasar. Pasar akan tinggi akibat dari pembicaraan dari mulut ke mulut berlangsung. Menurut Kotler dan Armstrong (2010:76), tempat meliputi kegiatan perusahaan yang membuat produk tersedia bagi pelanggan sasaran. Menurut Kotler dan Armstrong (2010:76), promosi adalah aktivitas yang menyampaikan manfaat produk dan membujuk pelanggan untuk membelinya (Purwanto, 2023).

Menurut (Kotler, 2008) dalam (Basuni, M., Setiadi, R., Fitralisma, G., & Ikhwan, 2023) menjelaskan bahwa perilaku konsumen yaitu studi tentang bagaimana individu, productivity, kelompok dan organisasi, memilih, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk kebutuhan dan kegiatan mereka. Menurut Kotler dalam (Nurhalim, 2023), menyatakan bahwa perilaku konsumen adalah proses yang digunakan

oleh individu untuk memperoleh, mengkonsumsi, dan membuang barang dan jasa, serta bagaimana faktor pribadi, sosial, psikologis, dan budaya mempengaruhi keputusan mereka.

Assauri (2009) mendefinisikan kepuasan pelanggan merupakan suatu indikator kedepan akan keberhasilan bisnis perusahaan, yang mengukur bagaimana baiknya tanggapan pelanggan terhadap masa depan bisnis perusahaan. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan faktor penting bagi setiap perusahaan, konsumen yang merasa puas cenderung kembali dan menggunakan produk tersebut. Kepuasan pelanggan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja (hasil) produk anggappannya dalam kaitannya dengan ekspektasi. Jika kinerja produk tersebut tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut senang Menurut Kotler (2012). Kepuasan adalah perasaan menyenangkan yang dimiliki saat mendapatkan sesuatu atau ketika sesuatu yang diinginkan terjadi dan aksi terpenuhinya kebutuhan dan keinginan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang seperti senang atau tidaknya seseorang terhadap sesuatu yang diberikan (Harjati, 2015)

Tabel 1.1 Indeks Pengguna Smartphone pada 3 Kabupaten (2024)

Nama Kabupaten	Penggunaan Smartphone
Surabaya	99%
Malang	98%
Jember	96%

Sumber : (<https://id.scribd.com/>)

Berdasarkan data tabel 1.1 diatas menunjukan bahwa menggunakan smarphone terbanyak di kabupaten surabaya dengan prasentas 99%, sedangkan Malang sebanyak 98% dan presentase pada kabupaten Jember sebesar 96% dapat disimpulkan bahwa menggunakan smartphone pada tabel diatas diduduki oleh surabaya dengan prasentase sebanyak 99%, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peningkatan penggunaan smartphone seperti Apple, Oppo, Samsung, Vivo, dan Xiaomi, serta dampaknya terhadap strategi pemasaran dan inovasi produk masing-masing. Dengan pertumbuhan pesat pengguna smartphone, penting bagi perusahaan-perusahaan ini untuk memahami tren pasar, preferensi konsumen, dan faktor-faktor yang mendorong adopsi teknologi baru. Penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana masing-masing perusahaan beradaptasi dengan perubahan tersebut, serta langkah-langkah yang diambil untuk mempertahankan pangsa pasar dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Melalui analisis ini, diharapkan dapat dihasilkan rekomendasi strategis yang dapat membantu perusahaan dalam menghadapi tantangan di era digital yang terus berkembang.

Perkembangan toko-toko elektronik di pusat-pusat kota besar seperti Surabaya, Malang, dan Jember menyediakan berbagai jenis HP, dari merek lokal hingga internasional, Banyak pengguna di Jawa Timur menggunakan HP untuk mengakses internet, media sosial, dan aplikasi pesan instan. Ini karena internet sudah lebih mudah diakses dengan semakin banyaknya jaringan seluler, terutama 4G dan mulai berkembangnya 5G. HP kini sudah menjadi kebutuhan utama di Jawa Timur, baik untuk berkomunikasi maupun sebagai sarana hiburan dan informasi. Penggunaan HP tidak hanya terbatas di kota-kota besar seperti Surabaya dan Malang, tetapi juga sudah menjangkau daerah pedesaan. Perkembangan handphone (HP) di Jember, Jawa Timur, menunjukkan kemajuan yang

signifikan, mencerminkan tren umum yang terjadi di daerah-daerah lain di Indonesia. Operator telekomunikasi terus memperluas jangkauan jaringan internet di Jember, dari 3G ke 4G, dan kini mulai merintis teknologi 5G. Ini mendukung akses internet yang lebih baik, terutama di wilayah pedesaan, Pemerintah daerah juga berupaya memperbaiki infrastruktur telekomunikasi untuk memastikan bahwa semua wilayah, termasuk daerah terpencil, memiliki akses yang memadai, sehingga HP dapat digunakan secara optimal di seluruh Jember.

Produk Apple dikenal salah satu produk unggulan yang terkenal dengan kualitas, desain dan fitur yang inovatif, iPhone dikenal memiliki produk yang sangat baik. Material Premium pada iPhone menggunakan material seperti kaca berkualitas tinggi dan aluminium atau stainless steel yang membuatnya tahan lama dan terlihat elegan, daya Tahan Produk smartphone ini melewati pengujian ketat sehingga memiliki daya tahan yang baik terhadap pemakaian sehari-hari. Beberapa model terbaru juga memiliki sertifikasi tahan air dan debu (IP67/IP68). Performa Stabil pada iPhone tersebut menggunakan chip khusus seperti A-series yang didesain oleh Apple sendiri, memberikan performa yang cepat, hemat energi, dan konsisten selama bertahun-tahun. Desain Apple dikenal dengan pendekatan minimalis dan estetik pada desain iPhone. Apple memiliki desain sederhana dan elegan selalu menonjolkan tampilan yang ramping dengan garis bersih membuatnya terlihat modern dan premium, setiap model dirancang agar nyaman digenggam dan digunakan, dengan ukuran layar yang sesuai untuk berbagai kebutuhan pengguna. Desain iPhone sering menjadi inspirasi bagi produsen ponsel lain, seperti tata letak kamera dan penggunaan notch pada layar. Apple Integrasi dengan produk Apple lain seperti iPad, Mac, dan Apple Watch memberikan pengalaman yang seamless melalui layanan seperti AirDrop, iCloud, dan Handoff, Sistem operasi eksklusif iOS dikenal dengan antarmuka yang sederhana, mudah digunakan, dan mendapatkan pembaruan perangkat lunak rutin hingga beberapa tahun, iPhone memiliki kamera yang mampu menghasilkan foto dan video berkualitas tinggi dengan teknologi seperti Night Mode, Deep Fusion, dan ProRAW/ProRes untuk fotografer dan videografer profesional, Apple menempatkan privasi pengguna sebagai prioritas utama, dengan fitur seperti Face ID, enkripsi data, dan kontrol privasi aplikasi. Teknologi terbaru pada iPhone mendukung inovasi seperti 5G, MagSafe, Dynamic Island (pada model terbaru), dan chip berbasis arsitektur 3nm.

Produk Oppo dikenal salah satu merek smartphone yang terkenal di dunia terutama di pasar Asia, dengan fokus pada desain stylish, kamera berkualitas tinggi, dan fitur yang mendukung pengalaman pengguna, OPPO menggunakan material seperti kaca dan logam untuk memberikan kesan premium, meskipun beberapa model entry-level menggunakan plastik berkualitas tinggi untuk efisiensi biaya. Produk OPPO memastikan produknya tahan terhadap pemakaian sehari-hari, meskipun pada kelas menengah dan flagship, daya tahannya lebih unggul dibandingkan model entry-level dengan menggunakan prosesor dari Qualcomm (Snapdragon) atau MediaTek (Dimensity), OPPO menawarkan performa yang memadai untuk gaming, multitasking, dan penggunaan harian. Desain OPPO dikenal dengan desain yang inovatif dan stylish. Banyak modelnya hadir dengan gradasi warna menarik yang memanfaatkan teknologi kaca 3D atau efek holografik, produk berfokus pada kenyamanan pengguna sehingga produknya sering kali tipis dan ringan, memberikan pengalaman menggenggam yang nyaman. Beberapa model flagship OPPO seperti seri Find X menawarkan desain kamera pop-up atau under-display camera untuk tampilan layar

penyempurnaan tanpa gangguan. Seri OPPO Reno sering menjadi acuan tren desain di industri smartphone dengan gaya yang unik dan mewah. Fitur OPPO terkenal dengan teknologi kameranya, termasuk fitur AI Beauty, Night Mode, dan Ultra Steady Video untuk pengalaman fotografi dan videografi yang memukau. Model flagship memiliki kamera dengan sensor besar, lensa telefoto, dan teknologi periskop untuk zoom jarak jauh. Teknologi pengisian daya cepat dari OPPO sangat populer dan menjadi salah satu keunggulannya, memungkinkan pengguna mengisi baterai dalam waktu singkat, OPPO menggunakan panel AMOLED atau OLED pada model flagship, dengan refresh rate tinggi (90Hz hingga 120Hz) untuk pengalaman visual yang halus dan tajam, sistem operasi berbasis Android yang digunakan oleh OPPO, ColorOS, menawarkan antar muka yang intuitif, fitur personalisasi, dan integrasi dengan layanan cloud OPPO. OPPO memimpin inovasi seperti pengisian daya nirkabel cepat, kamera di bawah layar, dan ponsel lipat di lini Find N.

Produk Samsung dikenal salah satu produsen smartphone terbesar di dunia, yang dikenal dengan inovasi teknologi, kualitas produk unggul, dan desain modern. Samsung menggunakan material berkualitas tinggi, seperti kaca Gorilla Glass dan logam untuk seri flagship (Galaxy S dan Galaxy Z), memberikan kesan kokoh dan premium. Seri menengah (Galaxy A) sering menggunakan polikarbonat berkualitas yang tetap tahan lama, produk Samsung melewati pengujian ketat untuk memastikan daya tahan, termasuk ketahanan terhadap air dan debu dengan sertifikasi IP67/IP68 di banyak model, produk Samsung ditenagai oleh prosesor seperti Exynos atau Qualcomm Snapdragon, ponsel Samsung memberikan performa optimal untuk gaming, multitasking, dan penggunaan berat lainnya. Samsung dikenal dengan desain yang stylish dan ergonomis. Seri flagship seperti Galaxy S dan Galaxy Z Fold/Flip menampilkan inovasi dengan layar besar tanpa bezel dan desain lipat yang futuristik, Samsung adalah pemimpin dalam teknologi layar, menggunakan panel Dynamic AMOLED 2X dengan warna yang tajam, kontras tinggi, dan tingkat kecerahan luar biasa. Layar lengkung pada beberapa model memberikan pengalaman visual yang mendalam, dengan model seperti Galaxy Z Fold dan Galaxy Z Flip, Samsung memimpin pasar ponsel lipat, menciptakan perangkat dengan desain unik yang cocok untuk gaya hidup modern. Fitur produk Samsung seperti Night Mode, Super Steady Video, dan Space Zoom memungkinkan fotografi berkualitas tinggi bahkan dalam kondisi sulit. Teknologi Infinity-O Display dan refresh rate hingga 120Hz memberikan pengalaman layar yang sangat mulus dan responsif. HDR10+ meningkatkan kualitas visual untuk streaming video. Antar muka pengguna yang intuitif, One UI, dirancang untuk kenyamanan dengan fitur seperti Multi-Window, Edge Panel, dan personalisasi yang mendalam. Samsung Galaxy terintegrasi dengan perangkat lain seperti Galaxy Watch, Galaxy Buds, dan SmartThings untuk pengalaman yang seamless. Samsung DeX memungkinkan ponsel dihubungkan ke monitor untuk pengalaman seperti desktop. Dengan teknologi Knox Security, Samsung menawarkan perlindungan tingkat tinggi untuk data pengguna. Sensor sidik jari ultrasonik dan pengenalan wajah juga ditingkatkan untuk keamanan yang lebih baik. Samsung menawarkan daya tahan baterai yang baik, pengisian cepat (hingga 45W di beberapa model), dan dukungan pengisian daya nirkabel serta reverse wireless charging.

Produk Vivo dikenal memiliki kualitas, desain, dan fitur yang cukup menonjol, terutama di pasar smartphone, Vivo menggunakan bahan berkualitas seperti kaca dan logam pada seri flagship, sedangkan seri mid-range biasanya menggunakan material polikarbonat premium, Vivo menawarkan layar AMOLED atau IPS LCD dengan resolusi tinggi, yang

memberikan pengalaman visual yang jernih dan tajam, meskipun fokus Vivo lebih kepada desain dan teknologi, ketahanan produk cukup baik untuk penggunaan sehari-hari jika dirawat dengan baik. Vivo dikenal dengan desain yang ramping, ringan, dan stylish, sering kali menggunakan gradasi warna pada casing belakang, rancangan produk Vivo memastikan kenyamanan saat digenggam. Smartphone-nya sering kali memiliki tepi melengkung yang membuatnya nyaman digunakan. Vivo adalah salah satu pelopor desain kamera pop-up (seperti pada Vivo V15 Pro) dan modul kamera flip. Vivo mengunggulkan fitur kamera dengan teknologi AI, mode malam, stabilisasi video, dan resolusi tinggi. Banyak seri seperti Vivo X dan V dilengkapi kamera profesional dengan kolaborasi Zeiss. Vivo memiliki reputasi kuat dalam kualitas audio, dengan chip Hi-Fi audio pada beberapa perangkat mereka mendukung teknologi fast charging dan bahkan wireless charging di beberapa model flagship. Vivo adalah salah satu yang pertama menghadirkan fitur pemindai sidik jari dalam layar, Vivo menggunakan chipset Snapdragon atau MediaTek untuk memastikan kinerja optimal, baik untuk gaming maupun multitasking, Berbasis Android dengan antarmuka Funtouch OS atau Origin OS yang menyediakan fitur seperti multi-turbo untuk gaming dan split screen untuk multitasking

Produk Xiaomi dikenal dengan kombinasi kualitas tinggi, desain modern, dan fitur inovatif dengan harga yang kompetitif. Xiaomi menggunakan berbagai material seperti logam, kaca, dan polikarbonat premium, tergantung pada kategori produk. Seri flagship seperti Xiaomi 13 dan 13 Pro biasanya menggunakan bahan kaca atau keramik dengan bingkai logam, sementara seri Redmi mengandalkan polikarbonat yang tetap tahan lama. Xiaomi menawarkan build quality yang solid dengan standar produksi tinggi, bahkan pada produk kelas menengah ke bawah. Xiaomi sering menggunakan layar AMOLED atau IPS LCD dengan resolusi tinggi (Full HD+ hingga 2K) dan refresh rate 120 Hz, memberikan pengalaman visual yang memukau. Xiaomi selalu memperhatikan desain produknya, dengan fokus pada tampilan minimalis dan gradasi warna menarik. Seri flagship hadir dengan desain elegan dan premium, desain Xiaomi dirancang untuk kenyamanan dalam genggam, dengan bentuk yang ramping dan ringan, Xiaomi kerap memperkenalkan inovasi seperti layar melengkung, kamera under-display (di bawah layar), dan modul kamera yang unik. Xiaomi menawarkan kamera dengan resolusi tinggi, termasuk sensor 50 MP hingga 200 MP di beberapa model flagship. Mendukung teknologi AI, stabilisasi optik (OIS), perekaman video 8K, dan fitur kamera canggih seperti mode malam, potret AI, serta lensa telefoto. Seri Xiaomi 13 Ultra memiliki kamera kolaborasi dengan Leica, memberikan kualitas fotografi profesional. Menggunakan chipset unggulan seperti Snapdragon (seri flagship) atau MediaTek Dimensity (seri mid-range), yang cocok untuk gaming dan multitasking. Kapasitas RAM hingga 16 GB dan penyimpanan hingga 1 TB pada model premium. Dukungan teknologi AMOLED dengan HDR10+, Dolby Vision, dan refresh rate tinggi (90 Hz - 144 Hz) memberikan pengalaman visual yang luar biasa, kapasitas baterai besar (4000–5000 mAh) dengan dukungan pengisian cepat hingga 120W, bahkan di kelas menengah. Beberapa model mendukung pengisian daya nirkabel dan reverse wireless charging. Xiaomi menggunakan MIUI berbasis Android, yang menawarkan berbagai fitur seperti dual apps, game turbo, second space, dan kustomisasi antarmuka. Xiaomi memiliki ekosistem IoT terintegrasi, memungkinkan konektivitas

antara ponsel dengan perangkat pintar lain seperti Mi Band, Mi TV, hingga perangkat rumah pintar (smart home). Dukungan 5G pada hampir semua model terbaru. Speaker stereo dengan kualitas Dolby Atmos untuk pengalaman audio premium. Inovasi terbaru seperti teknologi pengisian udara (Mi Air Charge).

Tabel 1.2 Data penjualan smartphone di kabupaten jember pada tahun 2024

Merek	Unit Terjual (Juta)	Pangsa Pasar
Apple	199,8	14,8%
Oppo	111,8	8,3%
Samsung	253	18,8%
Vivo	111,7	8,6%
Xiaomi	145,8	13,5%

Sumber: (<https://en.m.wikipedia.org/>)

Berdasarkan hasil *Pra-Survey* tabel diatas, Samsung pemimpin pasar global dengan penjualan 253 juta unit, Samsung mempertahankan posisi sebagai pemimpin pasar. Apple dominasi segmen premium dengan penjualan 199,8 juta unit, apple menjadi pemimpin di segmen premium, didukung oleh peluncuran iphone 12 dengan jaringan 5G. xiaomi berkembang pesat di pasar negara berkembang dengan penjualan 145,8 juta unit, xiaomi menempati posisi ketiga, didukung oleh strategi “value for money”. Oppo fokus pada kamera dan desain dengan penjualan 111,8 juta unit, bersaing ketat dengan vivo di posisi keempat. Vivo fokus pada pasar asia dengan penjualan 111,7 juta unit, vivo berada di posisi kelima, sedikit dibawah oppo. Maka dari penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, desain, dan fitur dari produk Samsung terhadap kepuasan konsumen, khususnya di kalangan Generasi Z di Kabupaten Jember. Dalam era digital yang serba cepat, Gen Z memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap teknologi dan estetika produk yang mereka gunakan. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana elemen-elemen tersebut berkontribusi dalam membentuk persepsi dan kepuasan pengguna. Dengan menggunakan metode survei dan analisis data, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan mendalam mengenai preferensi konsumen muda terhadap brand Samsung dan menjadi acuan bagi pengembangan strategi pemasaran yang lebih efektif di setiap wilayah.

Dalam industri smartphone yang sangat kompetitif, kepuasan konsumen menjadi faktor kunci dalam mempertahankan loyalitas dan meningkatkan pangsa pasar. Berdasarkan penelitian, kualitas produk dan desain ergonomis memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pengembangan smartphone dengan fokus pada peningkatan kualitas produk, desain, fitur, dan dukungan purna jual yang baik akan secara signifikan meningkatkan kepuasan konsumen. Pendekatan ini tidak hanya memenuhi harapan konsumen tetapi juga membangun loyalitas dan meningkatkan daya saing di pasar.

Dalam beberapa produk smartphone ada kelemahan yang mungkin tidak disadari oleh konsumen. Tingkat ketahanan produk terhadap benturan layar mudah retak, ekspektasi konsumen layar smartphone tahan terhadap benturan yang mungkin tidak sengaja terjadi, kesenjangan terjadi karena kualitas produk pada smartphone tidak sesuai dengan harapan konsumen terutama ketahanan terhadap benturan. Produk smartpone warna dan material

bodi terkesan kurang premium dibandingkan harga jual, pada ekspektasi konsumen warna dan material premium seperti metal atau kaca dianggap lebih sesuai untuk harga di segmen mid-range dan flagship, desain yang terlalu tebal dan kurang menarik menyebabkan produk kehilangan daya Tarik visual, terutama di segmen pasar yang kompetitif. Produk sistem operasi (UI) sering mengalami lag dan pembaruan software lambat, ekspektasi konsumen pembaruan software yang cepat dan stabil dianggap penting untuk menjaga pengalaman pengguna, produk kehilangan daya saing karena fitur yang ditawarkan tidak sesuai dengan ekspektasi pasar di segmen yang sama.

Dari beberapa peneliti sebelumnya telah melakukan pengujian untuk mengetahui tentang variabel-variabel independen terhadap dependen, terkait dengan judul penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh (Hardjono & Wahyuni, 2019), (Kumrotin & Susanti, 2021), (Rosita Dewi Permata Sari et al., 2024), (Gde & Cahyadi, 2024), (Intakoris et al., 2023), (Hidayani & Arief, 2023), (Shihab & Cahya, 2018), (Isliko & Rahayu, 2008), (Munzir et al., 2021) menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sebagai contoh penelitian yang dilakukan oleh (Rosita Dewi Permata Sari et al., 2024) dengan judul "Pengaruh Kepuasan konsumen, Kualitas Produk, Citra Merek, dan Word Of Mouth Terhadap Minat Beli Ulang" bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, karena produk yang berkualitas tinggi mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna. Ketika konsumen merasakan daya tahan, performa, dan kehandalan suatu produk, mereka cenderung merasa puas dengan pembelian mereka. Kualitas yang baik tidak hanya menciptakan pengalaman positif tetapi juga meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap merek, yang dapat memicu loyalitas dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Sebaliknya, produk dengan kualitas rendah dapat menyebabkan kekecewaan dan ketidakpuasan, yang berdampak negatif pada citra merek. Oleh karena itu, fokus pada peningkatan kualitas produk adalah strategi penting untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan mempertahankan pangsa pasar.

Namun penelitian lain menemukan perbedaan hasil yang telah dilakukan oleh (Asy'ari & Karsudjono, 2021) dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Price fairness, Citra Merek dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone Merek Samsung di Banjarmasin, menyatakan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian yang dilakukan oleh (JASMINE, 2014), oleh (Siti Meisaroh et al., 2022), (Damayanti, 2022), (Rosita Dewi Permata Sari et al., 2024), (Gde & Cahyadi, 2024), (Irene & Gayatri, 2023), (Muafa et al., 2023), menyatakan bahwa desain berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sebagai contoh penelitian yang dilakukan oleh (Gde & Cahyadi, 2024), dengan judul Pengaruh Kualitas Produk dan Desain Produk terhadap Kepuasan Konsumen Srimelanting Decoration, karena desain yang menarik dan fungsional dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Ketika produk didesain dengan baik, mencakup elemen estetika dan ergonomi, konsumen merasa lebih terhubung dan nyaman dalam menggunakan produk tersebut. Desain yang intuitif memudahkan pengguna dalam berinteraksi, sehingga mengurangi frustrasi dan meningkatkan kepuasan. Selain itu, desain yang estetik dapat

menarik perhatian dan menciptakan kesan positif yang mendalam, membuat konsumen merasa puas dengan pilihan mereka. Dengan demikian, investasi dalam desain yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan konsumen, tetapi juga dapat memperkuat loyalitas terhadap merek dan mendorong rekomendasi dari mulut ke mulut.

Namun penelitian lain menemukan perbedaan hasil yang dilakukan oleh (Andrian et al., 2022), dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Desain Produk, Green Product Dan Brand Image Terhadap Kepuasan konsumen Pada Kerajinan Gerabah Kasongan, menyatakan bahwa desain tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada kerajinan gerabah kasongan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Wadu & Wirawan, 2019), (Alana & Hidayat, 2012), (Pranata, 2017), yang menyatakan bahwa fitur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sebagai contoh yang telah dilakukan oleh (Pranata, 2017) dengan judul Pengaruh Harga, Desain Serta Fitur Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Merek Produk Smartphone Merek Samsung Pada Konsumen Di Wilayah Tegalboto Jember bahwa fitur berpengaruh positif dan signifikan, karena fitur yang relevan dan inovatif dapat secara langsung memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Ketika konsumen menemukan fitur-fitur yang memudahkan, meningkatkan efisiensi, atau memberikan nilai tambah, mereka cenderung merasa lebih puas dengan pengalaman menggunakan produk tersebut. Fitur yang dirancang dengan baik tidak hanya meningkatkan fungsionalitas, tetapi juga menciptakan rasa kepuasan emosional, membuat konsumen merasa bahwa mereka telah membuat pilihan yang tepat. Selain itu, produk yang dilengkapi dengan fitur unggulan sering kali menjadi pilihan utama di pasar, meningkatkan daya tarik merek dan mendorong loyalitas konsumen. Oleh karena itu, pengembangan fitur yang tepat dan inovatif menjadi kunci untuk meningkatkan kepuasan konsumen secara keseluruhan.

Namun penelitian lain menemukan perbedaan hasil yang telah dilakukan oleh (Surur & Sujianto, 2022) dengan judul Kualitas Produk, Fitur Produk, Merek dan Promosi Syariah Dalam Keputusan Pembelian Handphone OPPO Pada UniqCell Dlanggu, menyatakan bahwa fitur tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada handphone.

Dari berbagai penelitian ini sebelumnya terdapat pengaruh positif dan negative antara kualitas produk, desain dan fitur produk. Dalam penelitian ini akan menjelaskan tujuan sebab akibat antara variable penelitian dan hipotesis pengujian. Lokasi penelitian ini di beberapa kampus yang ada di kabupaten jember populasi penelitian ini adalah mahasiswa aktif pada tahun 2024 terhadap kepuasan konsumen, masalah dalam penelitian ini adalah kualitas produk, desain dan fitur produk terhadap kepuasan konsumen. Sehingga penelitian ini dilakukan supaya mengetahui apakah variable X berpengaruh atau tidak berpengaruh terhadap variable Y.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas produk, desain, fitur terhadap kepuasan konsumen produk smartphone pada mahasiswa Gen Z di Kabupaten Jember. Dengan meningkatnya jumlah pilihan smartphone di pasaran, penting untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen bagi pengguna *smartphone*. Oleh karena itu, rumusan masalah yang akan diangkat adalah sejauh mana kualitas produk, desain yang menarik, dan fitur yang ditawarkan dapat memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa Gen Z terhadap smartphone yang mereka pilih. Temuan dari

penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi produsen dalam merancang produk yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan preferensi konsumen muda.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen produk smartphone pada mahasiswa Gen Z di Kabupaten Jember.
2. Apakah desain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen produk smartphone pada mahasiswa Gen Z di Kabupaten Jember.
3. Apakah fitur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen produk smartphone pada mahasiswa Gen Z di Kabupaten Jember.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh signifikan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen produk smartphone pada mahasiswa Gen Z di Kabupaten Jember.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh signifikan desain terhadap kepuasan konsumen produk smartphone pada mahasiswa Gen Z di Kabupaten Jember.
3. Untuk mennguji dan menganalisis pengaruh signifikan fitur terhadap kepuasan konsumen produk smartphone pada mahasiswa Gen Z di Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat penelitian

1. Manfaat bagi peneliti
Diharapkan hasil penelitian ini bermanfaat dan dapat dijadikan bahan pertimbangan bag peneliti lain.
2. Manfaat bagi Perusahaan
Dengan melibatkan konsumen dalam proses pengembangan produk, perusahaan dapat lebih memahami kebutuhan pasar, yang memungkinkan mereka untuk berinovasi secara lebih efektif dan memenuhi ekspektasi konsumen.