

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam perkembangan global saat ini, sudah banyak fenomena-fenomena yang terjadi di berbagai negara terutama dalam hal teknologi. Teknologi yang semakin berkembang pesat berkaitan dengan semua hal yang berhubungan dalam kehidupan. Hal tersebut termasuk pada perkembangan telephone genggam yang ada. Saat ini hampir semua orang memiliki telephone genggam baik dari kalangan muda sampai tua dari golongan bawah sampai golongan atas dengan berbagai merek dan kecanggihan masing-masing dalam telephone genggam yang di milikinya.

Merek telephone genggam yang sedang booming adalah Oppo yang menawarkan berbagai kelebihan fitur, seperti keunggulan kamera 20 Mp. Berhubungan dengan hal itu manusia pada era ini sedang naik daun dengan *selfie expert* dengan ketajaman dan membuat noda sekecil apapun yang ada dimukanya tak nampak dan bening dalam pengambilan gambarnya, begitu juga dengan fokusnya agar gambar yang diambil tidak goyang atau kabur.

Perkembangan teknologi IT semakin pesat khususnya pada teknologi smartphone, yang paling orang dambakan adalah kemudahan berada pada genggamannya. Berkaitan dengan masalah tersebut Oppo smartphone menawarkan dengan berbagai kemudahan dan kecanggihan, mulai dari kualitas produk yang menggunakan bahan pada layarnya yang dinamakan *gorilla glasses* atau semacam anti gores dan anti retak, citra merek yang sudah akrab

di telinga masyarakat sehingga timbul adanya kepercayaan untuk membelinya, *brand extension* yang meningkatkan produknya dari F1 Plus kepada F1 S dengan fitur dan kelebihan yang semakin canggih di dalamnya sehingga menarik para konsumen untuk membelinya. Selain itu ada juga layanan purna jual dengan memberikan garansi pada produk yang sudah dibelinya seperti garansi pada softwrenya bukan pada hardwarenya selama 1 tahun.

Berbagai faktor yang mempengaruhi seorang konsumen dalam keputusan pembelian pada handphone Oppo mulai dari citra merek yang sudah dikenal masyarakat dengan kelebihan-kelebihan yang ada menarik pembeli. Perluasan merek dari handphone Oppo yang selalu membenahi produk yang ada dengan menambahkan fitur. Layanan purna jual Oppo dengan memberikan garansi pada produknya sehingga konsumen merasa aman apabila ada kerusakan yang terjadi di produknya dan menarik para konsumen untuk membelinya. Alasan penulis memilih Handphone bermerek Oppo untuk sebagai penelitian karena Handphone bermerek Oppo memiliki potensi yang besar untuk dikembangkan.

Citra merek merupakan faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian. citra merek menimbulkan pemikiran terhadap konsumen akan suatu produk yang akan dibelinya (Kotler dan Keller, 2009b). Berdasarkan penelitian Moly (2014), Wang dan Evo (2016), Djatmiko dan Reza (2016), Laheba, Tumbuan dan Soepeno (2015) menyebutkan bahwa citra merek berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian. Hubungan

antara citra merek dengan keputusan pembelian adalah citra merek sebagai acuan dalam melakukan pembelian suatu produk dan menimbulkan rangsangan untuk membantu seseorang dalam pengambilan keputusan dalam membeli suatu produk.

Perluasan merek adalah ketika perusahaan menggunakan merek yang sudah mapan untuk memperkenalkan sebuah produk baru. Perluasan merek sangat mempengaruhi keputusan pembelian dengan adanya merek yang sudah ada terlebih dahulu maka akan dapat dipercaya konsumen (Kotler dan Keller, 2009a: 280). Berdasarkan hasil penelitian Tunjungsari dan Iriani (2015) bahwa perluasan merek berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian.

Layanan purna jual adalah suatu layanan yang disediakan oleh produsen kepada konsumen setelah konsumen membeli produk. Layanan purna jual didefinisikan sebagai pertanggungjawaban perusahaan untuk mengurangi ketidakpastian dengan pemberian garansi, penggantian barang rusak, atau penyediaan suku cadang sehingga mempengaruhi keputusan pembelian (Kotler dan Keller, 2009b : 63). Berdasarkan hasil penelitian Dewi (2016) bahwa layanan purna jual berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari Moly (2014) , Tunjungsari,dkk (2015) dan Dewi (2016). Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “ Citra Merek, Perluasan Merek dan Layanan Purna

Jual terhadap Keputusan Pembelian Handphone Oppo”. Responden yang diambil dalam penelitian ini adalah pembeli handphone Oppo.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah citra merek berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian?
2. Apakah perluasan merek berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian?
3. Apakah layanan purnajual berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian?
4. Apakah citra merek, perluasan merek dan layanan purnajual berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui citra merek berpegaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian.
- b. Untuk mengetahui perluasan merek berpegaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian.

- c. Untuk mengetahui layanan purnajual berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian.
- d. Untuk mengetahui citra merek, perluasan merek dan layanan purna jual berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian

2. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan dapat memberikan tambahan informasi. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Peneliti

Sebagai bentuk usaha untuk menerapkan secara langsung atas teori-teori yang diperoleh pada saat kuliah dan dapat dijadikan sebagai media untuk menambah pengetahuan serta wawasan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan Manajemen Pemasaran.

b. Bagi Perusahaan

Perusahaan dapat mengetahui pengaruh besar citra merek, perluasan merek dan layanan purnajual terhadap handphone Oppo.