

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. latar belakang**

Dewasa ini perkembangan zaman telah mudah dalam menghasilkan alat yang dapat membantu keseharian seseorang dalam bermasyarakat. Setiap alat yang dihasilkan dalam perkembangan zaman ini disebut juga sebagai teknologi. Industri teknologi telah banyak menghasilkan alat yang dinamakan smartphone yang dimana memiliki perkembangan yang signifikan dalam kecanggihan dan fitur yang dihasilkan. Pada era ini, smartphone telah menjadi pilihan primadona bagi semua kalangan masyarakat dan telah menjadi sebuah kebutuhan utama atau kebutuhan primer. Hal ini yang dapat memberikan stimulan bagi industri perusahaan smartphone dalam menghasilkan produk baru yang memiliki kecanggihan dan fitur yang lebih beragam. Sehingga secara langsung dapat mempengaruhi daya minat konsumen dalam memilih smartphone yang sesuai kebutuhan mereka. Pada sisi yang lain keberagaman smartphone yang beredar dapat membuat masyarakat sebagai konsumen akan lebih cermat memilih dan selektif memilih produk mana yang akan mereka beli. Salah satu kriteria konsumen yang dapat menentukan pilihan smartphone yang sesuai bagi mereka adalah terkait kualitas produk, pelayanan paska beli hingga jaminan yang diberikan produk tersebut. Masyarakat sebagai konsumen kini tidak bisa lepas dari alat bantu smartphone untuk menjalankan hampir semua aktivitasnya agar apa yang mereka lakukan lebih efektif & efisien. Pertumbuhan pengguna smartphone yang meningkat secara signifikan di masyarakat akhirnya dapat membuat para pebisnis atau produsen berlomba-lomba membuat variasi produk smartphone hingga keaksesorisnya. Secara umum di tahun 2017 terjadi pelonjakan jumlah pengunjung di Diva Cell Mojosari. Yang setiap tahun trus

mengalami kenaikan 1.500 pembeli di Diva Cell Mojosari. Maka dari itu Diva Cell Mojosari mempunyai inisiatif untuk membuka toko/cabang pada awal tahun 2016. Data kunjungan pembeli dapat di lihat pada tabel berikut.

**Tabel 1.1**  
**Tabel Data Pengunjung**

<b>No</b>	<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pembeli</b>
<b>1.</b>	<b>2017</b>	<b>1.500</b>
<b>2.</b>	<b>2018</b>	<b>1.700</b>
<b>3.</b>	<b>2019</b>	<b>1.900</b>
<b>Total</b>		<b>4.100</b>

Sumber: olah data 2021

Indonesia terdiri dari berbagai macam jenis merk smartphone dari dalam negeri maupun dari berbagai negara luar seperti Korea Selatan, China dan hingga dari Amerika. Masyarakat sebagai konsumen hanya tinggal memilih dari banyaknya keberagaman smartphone yang telah beredar untuk dapat disesuaikan dengan kebutuhan yang dapat membantu mereka. Hasil dari banyaknya variasi smartphone yang beredar dimasyarakat mendorong mereka untuk memenuhi kebutuhan tambahan smartphone yakni seperti paket data internet, cover casing, pelindung layar dan kebutuhan tambahan lainnya. Hal ini semata-mata untuk membuat kepuasan tersendiri bagi diri mereka.

Diva Cell Mojosari yang kini telah hadir di area kota Mojosari Mojokerto untuk dapat memenuhi kebutuhan tambahan hingga smartphone itu sendiri. selama berdirinya Diva Cell menjadi salah satu instansi toko elektronik

smartphone yang menjadi pilihan masyarakat di area tersebut. Dalam layanannya selain menjual produk-produk asesoris, paket data internet maupun smartphone, Diva Cell Mojosari juga memberikan layanan service atau perbaikan smartphone. Maka tidak salah bahwa Diva Cell telah menjadi salah satu pilihan terbaik masyarakat dalam memenuhi keinginan yang berhubungan dengan smartphone, hal ini lah yang mungkin dapat diambil kesimpulan bahwa masyarakat yang memilih berkunjung ke Diva Cell adalah mereka yang sudah berulang kali mengenal, membeli atau karena rekomendasi dari kerabat terdekat. Kepercayaan seperti ini yang memungkinkan Diva Cell Mojosari menjadi pilihan mereka dalam memenuhi kebutuhan yang berhubungan dengan smartphone. Kepercayaan konsumen merupakan hal yang ingin dimiliki oleh semua perusahaan dari para konsumen.

Diva Cell Mojosari telah menjadi dominan dalam ranah kepercayaan konsumen untuk memenuhi kebutuhan akan smartphone mereka, disisi lain terdapat menjadi sebuah tantangan atau daya saing tersendiri yang akan dihadapi dimasa yang akan datang, baik dengan waktu cepat atau lambat. Diva Cell Mojosari memiliki kompetitor yang juga telah memiliki fasilitas layanan yang serupa hal ini akan menjadi tantangan tersendiri dalam persaingan bisnis yang ada di wilayah tersebut. Kepercayaan dari bentuk loyalitas yang terjalin disemua pelanggan Diva Cell Mojosari akan dapat berubah dilain waktu dan masa yang akan datang. Mengutip yang disampaikan oleh Ferrinadewi (2008) menyebutkan bahwa, kepercayaan merupakan keyakinan dalam diri seseorang, dari kepercayaan konsumen tersebut akan menimbulkan loyalitas konsumen terhadap produk sehingga kepercayaan dapat dianggap sebagai cara yang paling efektif untuk membangun dan memelihara hubungan baik dengan

konsumen dalam jangka waktu yang lama. Kepercayaan bersumber dari harapan konsumen akan terpenuhi janji merek. Ketika harapan mereka tidak terpenuhi maka kepercayaan akan berkurang bahkan hilang.

Menurut pemaparan latar belakang yang telah diuraikan diatas, perlu dilakukan studi lebih lanjut untuk memahami bagaimana loyalitas konsumen dapat terjadi di Diva Cell Mojosari, agar dapat menyusun strategi pengembangan lebih lanjut yang efektif dan memiliki daya saing lebih di masa depan untuk Diva Cell Mojosari. Maka dari itu dalam penelitian ini, peneliti ingin meneliti tentang ***Faktor-faktor apa yang mempengaruhi loyalitas konsumen di Diva Cell Mojosari.***

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dari hasil uraian latar belakang diatas dapat disimpulkan masalah yang teridentifikasi adalah “Faktor-faktor apa saja yang telah mempengaruhi loyalitas konsumen di Diva Cell Mojosari?”

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Dari hasil uraian rumusan masalah diatas dapat disimpulkan dalam penelitian ini adalah “untuk dapat mengetahui dan menganalisis Faktor-faktor apa saja yang telah mempengaruhi loyalitas konsumen di Diva Cell Mojosari”

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat teoritis**

Sebagai suatu hasil bentuk karya ilmiah, penelitian ini dapat diharapkan dan dijadikan sebagai bahan literasi pada lain kesempatan dan penambahan wawasan dalam pengembangan disiplin ilmu pengetahuan yang selinier secara khusus dalam studi ilmu pemasaran yang berhubungan dengan loyalitas

konsumen serta, dapat berguna pada pengetahuan umum yang luas mengenai loyalitas konsumen yang ada di Diva Cell Mojosari.

## 2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini, merupakan bentuk studi penulis di bangku perkuliahan baik hasil dari studi teori tentang Manajemen Pemasaran maupun studi tentang ilmu yang berkaitan. Dari hasil penelitian ini, diharapkan penulis juga dapat memiliki pemahaman secara langsung mengenai faktor-faktor loyalitas konsumen yang terbentuk dalam suatu organisasi pemasaran. Disisi lain, hasil yang didapat dari penelitian ini diharapkan juga dapat dipergunakan sebagai acuan atau referensi pihak manajemen Diva Cell Mojosari dalam menentukan kebijakan yang berkaitan tentang pemasaran terutama dalam hal loyalitas konsumen yang datang di Diva Cell Mojosari, sebagai upaya meningkatkan produktivitas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh Diva Cell Mojosari.

### 1.5. Batasan masalah

Batasan masalah dalam penulisan ini dapat dilihat pada keterangan dibawah ini:

1. Objek pada penelitian yang dilakukan hanya ditunjukkan di Diva Cell Mojosari.
2. Responden yang didapat dalam penulisan penelitian ini merupakan konsumen yang pernah berkunjung di Diva Cell Mojosari.
3. Responden dalam penulisan penelitian ini adalah dimana Diva Cell Mojosari yang memiliki jam kerja 12 jam setiap harinya.