

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era modern saat ini, perkembangan teknologi sangat pesat sehingga perkembangan teknologi memiliki peran penting yang besar bagi masyarakat. Karena itu, Semakin banyaknya teknologi yang berkembang membuat masyarakat sering memanfaatkan media masa sebagai sarana mencari informasi khususnya media elektronik seperti internet. Internet memiliki sebuah jaringan yang berfungsi untuk menghubungkan antara satu media elektronik dengan lainnya, dan internet juga memiliki sebuah jaringan komunikasi global yang menghubungkan komputer dan jaringan komputer diseluruh dunia sehingga memungkinkan kita untuk berbagi informasi dan berkomunikasi dari mana saja dan dengan siapa saja. Sehingga hampir semua orang memiliki produk teknologi informasi berupa komputer, komputer salah satu peralatan elektronik yang menerima masukan data, mengolah data dan memberikan hasil keluaran dalam bentuk informasi, baik itu berupa gambar, teks, suara, ataupun video.

Sehingga membuat para perusahaan di Indonesia menjadi salah satu negara yang banyak memproduksi alat elektronik bukan itu saja Indonesia juga mempunyai pangsa pasar dalam industri elektronik salah satunya yang diproduksi yaitu seperti laptop. Laptop salah satu komputer pribadi yang dapat dipindahkan dan dibawa dengan mudah sehingga dapat digunakan di banyak tempat, mayoritas laptop mempunyai fitur yang sama dengan komputer, seperti mampu menjalankan perangkat lunak dan mengelola berkas. Sehingga perusahaan teknologi berlomba-lomba untuk menciptakan produk yang baru dan berkualitas. Dan membandingkannya dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan pesaing.

Kemajuan laptop di Indonesia relatif cukup baik untuk produk lokal maupun internasional. Selain itu, tingkat persaingan yang ketat di berbagai jenis produk yang dikelompokkan berdasarkan kemajuan teknologi telah menyebabkan timbulnya beberapa fenomena yang cukup menarik. Salah satu fenomena yang

menarik perhatian dunia adalah perkembangan teknologi yang lebih canggih dari yang sebelumnya. Banyak merek yang sering muncul dengan berbagai jenis tipe salah satunya Hewlett Packard (Hp), Lenovo, Asus, Apple, Acer, dan merek lainnya.

Berikut ini akan diuraikan tingkat top brand penjualan pada laptop pada tahun 2021 sampai dengan 2025.

Tabel 1.1 Top Brand Award 5 Merek Produk Laptop di Indonesia Tahun 2021-2025

No	2021	2022	2023	2024	2025
1	Asus	Acer	Asus	Acer	Asus
2	Acer	Asus	Acer	Asus	Acer
3	Lenovo	Lenovo	Lenovo	HP	HP
4	Apple	Apple	Apple	Apple	Apple
5	HP	HP	HP	Lenovo	Lenovo

Sumber: www.topbrand-award.com (2025)

Berdasarkan Top Brand Award produk telekomunikasi dalam kategori laptop tahun 2021-2025, setiap merek produk laptop mengalami kenaikan dan penurunan secara signifikan. Produk acer sendiri menempati posisi kedua pada tahun 2021, 2023 dan 2025 hal tersebut merupakan salah satu penurunan nilai sedangkan pada tahun 2022 dan 2024 acer berada di posisi pertama.

Ada beberapa faktor yang menjadi penyebab naik turunnya nilai penjualan laptop. Antara lain kondisi pasar, daya beli masyarakat dan faktor lainnya yang mengacu pada persaingan bisnis dalam penjualan laptop itu sendiri. Ditengah persaingan yang ketat saat ini, Perusahaan laptop acer di tantang untuk menciptakan produk yang dapat memenuhi kebutuhan pasar sehingga produsen laptop merek acer harus bisa meningkatkan varian produknya, agar laptop Merek acer tidak kalah saing dipasaran.

Sehingga produsen acer membuat strategi yang bisa dikenal di pasaran yang dimana dengan banyaknya inovasi serta keunggulan dari laptop ini. Diantaranya seri yang tahan getaran, tahan air, tahan benturan dan tahan banting. Laptop merek Acer menjadi pilihan masyarakat karena kualitas produk yang lebih baik dibandingkan dengan merek lainnya. Jika dilihat dari kegunaan dan

keunggulan memiliki fungsi sama, namun kualitas produk laptop Acer dianggap lebih awet dibandingkan merek lain.

Di Kabupaten Bengkalis yang merupakan salah satu kabupaten pemerintahan, yang sedang mengalami pertumbuhan atas kesadaran perlunya laptop dalam kehidupan sehari-hari. Sehingga masyarakat Bengkalis terutama yang berkerja di pemerintahan sadar akan pentingnya kegunaan laptop. Berbagai aktivitas dapat dilakukan dengan menggunakan laptop Saat ini, dan di Bengkalis juga banyak sekali yang menjual berbagai macam jenis merek laptop tetapi sebagai konsumen harus teliti dalam mencari laptop yang bagus dan berkualitas untuk mendapatkan kepuasan.

Sehingga tidak hanya di pemerintahan saja. Banyak sekali sekolah-sekolah dan kampus-kampus yang menggunakan laptop untuk membantu mereka dalam proses belajar mengajar, salah satunya yaitu kampus Politeknik Negeri Bengkalis dengan mahasiswa sebanyak 3,800 orang yang aktif, dimana memiliki 8 (delapan) jurusan yaitu Teknik Perkapalan, Teknik Mesin, Teknik Elektro, Teknik Sipil, Administrasi Niaga, Teknik Informatika, Bahasa dan Kemaritiman. Sehingga diwajibkan mahasiswanya menggunakan laptop untuk menunjang aktivitas akademiknya yang bisa membantu tugas kuliah mereka. Selain itu mahasiswa menggunakan merek laptop yang beragam-ragam dan dengan kualitasnya yang berbeda-beda. Salah satunya menggunakan merek laptop Acer.

Laptop Acer termasuk salah satu merek laptop yang paling umum digunakan oleh konsumen, selain karena harga relatif murah dan terjangkau dikalangan. Laptop Acer juga menawarkan perangkat-perangkat yang lengkap, desain cantik dan menarik dari sisi performa dan bentuknya.

Sehingga konsumen tertarik untuk melakukan keputusan pembelian agar tetap bertahan ditengah persaingan yang semakin tinggi. Keputusan pembelian konsumen dipicu dari berbagai macam bentuk keinginan dan kebutuhan. Selanjutnya konsumen akan mencari informasi mengenai keberadaan produk laptop yang di inginkan tersebut, proses pencarian informasi produk tersebut dilakukan dengan cara menggumpulkan semua informasi yang berhubungan dengan produk laptop Acer yang diinginkan. Kemudian jika kebutuhan produk

konsumen terpenuhi, maka konsumen akan memutuskan membeli produk tersebut atau tidak.

Faktor yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen laptop Acer adalah citra merek yang memberikan beberapa keunggulan utama bagi suatu perusahaan elektronik laptop Acer salah satunya akan menciptakan suatu keunggulan bersaing. Dengan adanya merek, maka konsumen akan dapat dengan mudah membedakan karakteristik dari masing-masing produk laptop. Citra merek (*brand image*) merupakan referensi dari keseluruhan persepsi terhadap merek dan dibentuk dari informasi dan pengalaman masa lalu terhadap merek. Berbagai upaya dilakukan oleh perusahaan dalam mempertahankan citra merek laptop Acer yang merek miliki diantaranya berinovasi teknologi keunggulan yang dimiliki produk tersebut, penetapan harga yang bersaing dan promosi yang tepat sasaran. Semakin baik citra merek laptop Acer produk yang dijual akan berdampak pada keputusan pembelian oleh konsumen.

Sehingga dalam sebuah perusahaan elektronik, kualitas produk merupakan hal yang perlu mendapatkan perhatian, karena kualitas produk berkaitan dengan kepuasan konsumen. Sehingga produk laptop Acer yang dibuat atau dihasilkan harus memenuhi keinginan konsumen agar produk Acer dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan konsumen. Oleh karena itu perusahaan berusaha memfokuskan pada kualitas produk laptop Acer dan membandingkan dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan pesaing. Konsumen tentunya tidak akan membeli produk yang tidak bisa memenuhi kebutuhan, produk yang mempunyai kualitas baik sesuai dengan kebutuhan konsumen akan membuat konsumen merasa puas dan terpenuhi, maka semakin tinggi permintaan untuk melakukan pembelian laptop Acer tersebut.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul mengenai **“Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Laptop Merek Acer (Studi Kasus Mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis)”**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Laptop Merek Acer Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh citra merek secara parsial terhadap keputusan pembelian Laptop Merek Acer.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk secara parsial terhadap keputusan pembelian Laptop Merek Acer.
3. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh citra merek dan kualitas produk secara simultan terhadap keputusan pembelian Laptop Merek Acer.

1.4 Manfaat Penelitian

Sedangkan manfaat yang ingin dicapai dari penelitian, adalah :

1. Manfaat Penelitian Bagi Penulis
Dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan serta mendapatkan ilmu selama perkuliahan dan penulis dapat meneliti pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian Laptop Merek Acer (Studi Kasus Mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis)
2. Manfaat Penelitian Bagi Perusahaan
Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan masukan oleh perusahaan yang mungkin berguna untuk pemecah masalah yang dihadapi terutama dalam mengantisipasi pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian Laptop Merek Acer.
3. Manfaat Penelitian Bagi Pihak Lain
Penelitian ini bermanfaat untuk penelitian yang akan datang sebagai perbandingan dan referensi untuk mengkaji masalah yang relevan dalam penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk membuat laporan Skripsi ini terstruktur dan tersusun dengan baik, diperlukan penyusunan sistematika penulisan skripsi. Berikut adalah langkah-langkah penulisan skripsi:

Bab 1: PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan diuraikan tentang penelitian terdahulu dan teori-teori yang relevan dengan pokok bahasan dalam penelitian tugas akhir ini, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian laptop merek acer.

Bab 3: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan secara khusus berkaitan dengan tata cara penulisan yang dilakukan meliputi lokasi dan waktu penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, metode analisis dan jenis penelitian.

Bab 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan penjelasan mengenai hasil dan pembahasan penelitian. Hasil penelitian tugas akhir berisikan data, yaitu untuk mengetahui pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian laptop merek acer.

Bab 5: PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir, yang menguraikan penjelasan mengenai kesimpulan dari penelitian dan memberikan saran agar lebih baik.