

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Zaman sekarang ini manusia sangatlah sibuk terutama di daerah perkotaan karena tingkat mobilitas mereka sangat tinggi dan juga tekanan dari pekerjaan dan kegiatan sehari-hari mereka. Tidak jarang seseorang yang tinggal di perkotaan mengalami stress dan beban pikiran yang berat. Stress ini dapat disebabkan oleh beberapa hal yaitu tugas, pekerjaan, kewajiban dan lain sebagainya. Tidak hanya orang dewasa saja yang dapat mengalami stress tetapi justru sebagian besar adalah remaja, mahasiswa dan murid sekolah.

Biasanya orang-orang yang mengalami stress ini memiliki cara tersendiri untuk menghilangkannya dan salah satu cara tersebut adalah dengan bermain game. Saat ini game yang ada di pasaran tidak hanya dimainkan oleh anak kecil saja namun banyak juga orang dewasa yang suka bermain game. Perbedaan dari cara orang dewasa dan anak-anak bermain game adalah jika orang dewasa, mereka akan sering menggunakan uang dunia nyata untuk membeli konten tambahan agar mendapatkan keunggulan dibandingkan pemain lain. Sekarang ini game tidak hanya digunakan sebagai alat penghilang stress atau sebagai hiburan saja namun sekarang ini game juga dijadikan sebagai karir atau dijadikan alat mencari uang oleh beberapa orang. Banyak sekali player yang mengikuti lomba ataupun membuat video dan konten-konten menarik yang dapat membuat mereka menghasilkan uang. Bahkan banyak juga perusahaan-perusahaan yang mau memberikan sponsor pada perlombaan-perlombaan game yang hadiahnya tidak terbilang kecil malah bisa jadi berhadiah miliaran rupiah. Sebenarnya apa yang membuat sebuah game tersebut bisa sukses? Apakah dari produk game tersebut? Ataukah dari pelayanan customer *servicenya*? atau karena komunitas?

Penelitian ini mengambil objek suatu konsol game yang diluncurkan oleh sony pada tanggal 15 November 2013 yaitu ps4 atau playstation 4 yang telah menjadi suatu konsol idaman bagi para gamer karena dengan diluncurkannya ps4 banyak sekali keluar game-game baru yang memiliki grafik futuristic dan dengan

kekuatan konsol ini dapat menampilkan gambar sebagus dunia nyatanya dalam game. Namun tidak semudah itu dalam bertahan di pasaran karena ps4 harus bertahan dalam persaingan ketat dengan PC dan juga Xbox yang juga mengeluarkan game- game serupa dengan ps4 .Apalagi di tahun 2018 ini muncullah competitor baru bagi ps4 yakni Switch yang merupakan produk dari Nintendo.

Sejarah singkat dari playstation. Playstation adalah sebuah konsol game yang mulai di projectkan oleh sony pada tahun 1988. Sony pada awalnya melakukan kerja sama dengan Nintendo untuk memberikan game konsol dengan game bentuk kaset atau cd, karena sony yang memiliki teknologi untuk membuat cd tersebut maka Nintendo mau bekerja sama dengan sony sampai pada akhirnya sekitar tahun 1990 nintendo meninggalkan sony untuk bekerja sama dengan company lain.Setelah Nintendo meninggalkan sony, chief sony yang bertanggung jawab akan konsol tersebut yaitu Ken Kutorogi kembali mengambil alih project tersebut dan menciptakan project playstation X dibawah naungan kabinet baru dari sony yaitu sony komputer entertainment.

Seiring berjalannya waktu akhirnya munculah playstation 1 pada tahun 1997 yang menjadi konsol pertama yang mampu menjual lebih dari 120 juta unit konsol. Dengan suksesnya playstation 1 tersebut maka sony menciptakan suksesornya yang bernama playstation 2 yang diumumkan pada tahun 1999. Sony playstation 2 memiliki umur yang sangat panjang dan merupakan konsol dengan penjualan terbanyak sepanjang masa ini (diumumkan pada tahun 2011). dan banyak forum yang mengatakan bahwa penjualan ps2 masih merupakan yang terbanyak hingga 2018 ini.Playstation 2 diluncurkan oleh sony pada season liburan natal tahun 2001. Pada awal peluncurannya sony memegang pangsa pasar kembali dibandingkan kompetitornya.

Setelah sukses dengan konsol nya ini sony mulai memasuki pasar baru yaitu pasar *handheld* konsol atau konsol *portable* yang bisa di bawa dan dimainkan dimana saja. Konsol handheld sony ini dinamakan PSP atau playstation portable .PSP pertama kali diluncurkan di Jepang pada tahun 2004 dan kemudian di Amerika pada maret 2005 beserta negara-negara lain ,namun pemasaran PSP

tidaklah semulus yang sony bayangkan karena mereka menggunakan game dalam bentuk UMD yang berbentuk seperti CD, hanya ukurannya sangat kecil dan harganya sangat mahal .Akhirnya banyak orang yang membajak PSP sehingga bisa mendapatkan game dengan gratis tanpa menggunakan UMD dari sony. Setelah mempelajari kesalahan tersebut kini sony menciptakan suksesor dari PSP yang bernama PS VITA atau playstation VITA. PS VITA merupakan konsol pertama sony yang menggunakan *cartridge* untuk game nya, hal ini bertujuan untuk bersaing langsung dengan raja handheld konsol yaitu Nintendo yang juga merilis Nintendo 3ds. Pada tahun 2005 sony menjanjikan pada para penggemar playstation bahwa mereka akan menciptakan suksesor dari ps2 yaitu ps3, namun ketika sony mengumumkan spec dan bentuk dari ps3 tersebut banyak sekali penggemar yang kecewa dengan hal tersebut apalagi dengan harga yang tidak masuk akal atau terlalu mahal . Pada saat xbox meluncurkan xbox 360 dengan harga 399 dolar gamer banyak yang komplain karena harganya terlalu mahal dan sony malah merilis ps3 dengan harga 499 atau 500 dolar.

Playstation *network* atau PSN pertama kali di perkenalkan oleh sony bersamaan dengan ps3 ini untuk memulai online gaming dengan dihadirkannya playstation plus untuk bermain online. Setelah mengetahui kesalahan rilisnya ps3 sony meluncurkan ps3 slim dengan kipas yang lebih tenang dan juga konsumsi listrik yang lebih hemat serta memberikan harga yang lebih murah dibandingkan ps3 original.Setelah merilis ps 3 slim sony meluncurkan ps3 superslim pada tahun 2009. Pada Tokyo gameshow di Jepang. Setelah melakukan perbaikan tersebut sony mengalami kekacauan di playstation *network* yang menyebabkan kebocoran data pribadi pengguna dan akhirnya sony harus menutup PSN selama 6 bulan untuk memperbaikinya. Setelah 6 bulan tersebut sony kembali membuka PSN dengan memberikan kompensasi game-game gratis dan *subscription* ps plus gratis serta menjamin garansi keamanan selama setahun bagi penggunanya.Pada akhir tahun 2008 rumor tentang keluarnya PS4 mulai tersebar di kalangan gamer.

Setelah setahun ps3 memulihkan reputasinya dari problem-problem tersebut. Akhirnya playstation 4 pertama kali diumumkan sony pada pre conference pada tahun 2013 di New York Amerika dengan memberitahukan

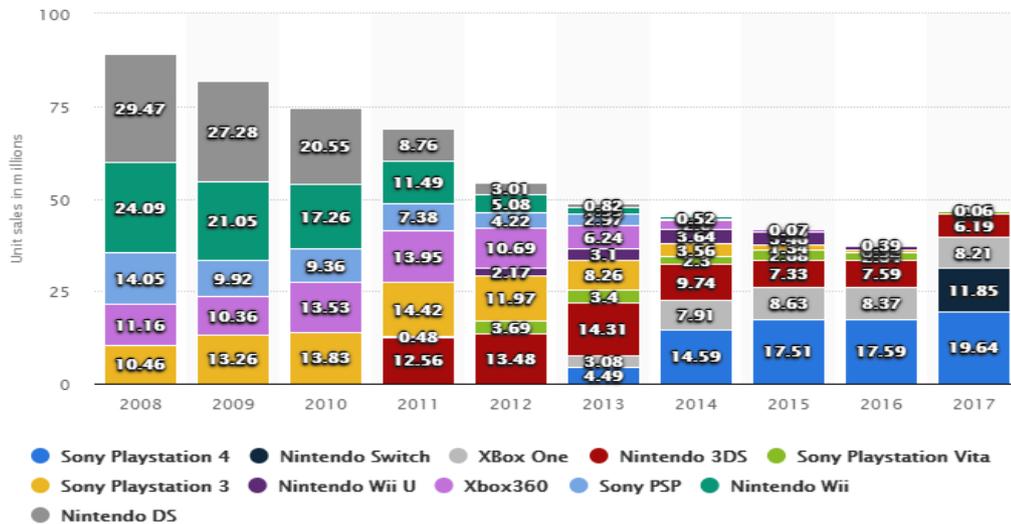
kepada publik tentang kemampuan dan spec dari playstation 4. Belajar dari kesalahannya dengan ps 3 sony mampu menjual pre order sejumlah 1 juta unit konsol sebelum konsol tersebut dirilis. Kesuksesan ini menjadikan sony sebagai company dengan penjualan tersukses saat peluncuran konsol di dunia. Setelah sukses dengan ps4 sony mengumumkan teknologi gaming terbaru yaitu PS VR atau playstation virtual reality yang membuat gamer bisa merasakan *in game experience* dan merasakan game tersebut secara langsung. PSVR adalah aksesoris untuk ps4 berbentuk kacamata yang membuat player melihat langsung game tersebut tanpa melihat layar tv mereka.

Agar bisa bertahan di pasar maka playstation harus mampu bersaing dengan cara memiliki Produk *quality* dan *service quality* yang baik. Produk *quality* yang baik adalah produk dengan memiliki ketahanan mesin yang sangat kuat dan juga memiliki keunikan mesin yang berbeda dibandingkan dengan kompetitornya. Di sini ps4 memiliki keunikan tersendiri dibandingkan kompetitornya karena ps4 telah bekerjasama dengan beberapa developer game-game ternama sehingga bisa menciptakan konsol khusus yang memiliki tema dan warna yang menggambarkan game-game tersebut dan sampai tahun 2018 ini PS4 telah memiliki jenis *limited edition* konsol terbanyak dibandingkan dengan kompetitornya. *Service quality* yang harus diberikan oleh playstation yang baik adalah dengan memberikan solusi penanganan komplein dan juga perbaikan mesin bila terjadi kerusakan, dengan terpenuhinya kedua hal tersebut yaitu produk *quality* dan *service quality* maka pelanggan akan merasa puas, dan bila pelanggan merasa puas maka pelanggan akan loyal terhadap brand playstation tersebut.

Berikut ini adalah data statistik penjualan konsol game dari tahun 2008 sampai 2018

**Gambar 1.1**

**Data statistik penjualan konsol 2008-2017**



Sumber: Statista.com 2018

Data di atas menunjukkan jumlah penjualan konsol game yang dimulai dari era 2008 sampai 2017 sehingga kita bisa melihat sejak ps4 dirilis, sony dapat menguasai pasar secara bertahap bertahap dari tahun ke tahun.

Dari liputan6.com Indonesia juga dikatakan bahwa sony playstation telah menjual kurang lebihnya 6,9 juta unit playstation 4. Sony juga membuat ps4 khusus dengan desain plastik transparan biru dan logo playstation 4 warna emas untuk merayakan hasil penjualan mereka yang sangat memuaskan.

*Product quality* adalah kualitas dari sebuah produk entah dari fungsi dan kegunaannya. Pada hakekatnya seseorang membeli produk tidak hanya untuk dimiliki saja namun untuk digunakan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhannya (Mowen dan minor 2006:16 dalam Utami dan Oetomo, 2015). Jadi playstation harus mampu menciptakan suatu produk yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari konsumennya agar memiliki kualitas produk yang baik.

*Service quality* menurut Parasuraman, et, al (1988,P,13 dalam Utami dan Oetomo, 2015). *Service quality* adalah Tingkat perbandingan antara pelayanan yang dipersepsikan oleh pelanggan dan pelayanan yang di dapatkan sebenarnya.

Jadi untuk dapat memiliki *service quality* yang baik maka pihak playstation harus mampu memberikan pelayanan yang cepat dan jelas terhadap pelanggannya terutama dalam memperbaiki kesalahan yang ada di Playstation Network atau PSN

*Customer satisfaction* adalah rasa puas yang dirasakan oleh konsumen setelah membandingkan antara persepsi yang di bayangkannya dengan hal yang di dapatkannya. Menurut Kootler dan Armstrong (2002;9) *Customer satisfaction* adalah rasa puas konsumen setelah merasakan kinerja produk atau jasa sesuai dengan ekspektasi konsumen. Oleh karena itulah Playstation harus mampu menciptakan suatu produk dan jasa yang sesuai dengan ekspektasi konsumennya yaitu memiliki kualitas mesin yang baik dan juga memiliki pelayanan yang aman dan nyaman pada playstation *network* mereka.

*Customer loyalty* adalah rasa percaya yang muncul setelah merasa puas dengan pelayanan dan produk yang di terima dari suatu perusahaan. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh penelitian dari (Cronin dan Taylor, 1992; Gruen et al, 2000; Spreng dan Mackoy, 1996; Taylor dan Baker, 1994). Jadi untuk menciptakan suatu loyalitas pada konsumen pihak playstation harus mampu memuaskan konsumen terlebih dahulu dengan memperbaiki dan memperbaharui produk dan pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pelanggan brand playstation tersebut.

Dari Paparan latar belakang di atas, Peneliti ini tertarik untuk melakukan penelitian pada pengaruh *product quality* dan *service quality* terhadap *customer loyalty* pada playstation 4 dengan menggunakan *customer satisfaction* sebagai variabel intervening. Munculnya variabel ini karena peneliti ingin mengetahui apa yang membuat playstation 4 jauh lebih sukses dibanding kompetitornya.

Jika semakin banyak pelanggan yang percaya dan loyal terhadap merek playstation maka mereka akan dengan mudahnya menjual *subscription playstation plus* kepada pelanggan karena mereka tidak akan ragu bila mereka telah merasa puas dengan merek playstation tersebut.

## 1.2 Rumusan masalah

Dari penjelasan latar belakang diatas dapat ditemukan rumusan masalah untuk penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah *product quality* pada sony playstation 4 berpengaruh terhadap *customer loyalty*?
2. Apakah *service quality* pada sony playstation berpengaruh pada *customer loyalty*?
3. Apakah *product quality* pada sony playstation 4 berpengaruh terhadap *customer satisfaction* ?
4. Apakah *service quality* pada sony playstation berpengaruh terhadap *customer satisfaction*?
5. Apakah *customer satisfaction* dari sony playstation berpengaruh terhadap *customer loyalty*?
6. Apakah *product quality* mempengaruhi *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* pada sony playstation?
7. Apakah *service quality* berpengaruh terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* pada sony playstation?

## 1.3 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui pengaruh *product quality* terhadap *customer loyalty* pada sony playstation 4.
2. Mengetahui pengaruh *service quality* terhadap *customer loyalty* pada sony playstation.
3. Mengetahui pengaruh *product quality* terhadap *customer satisfaction* pada sony playstation.
4. Mengetahui hubungan *service quality* terhadap *customer satisfaction* pada sony playstation,
5. Mengetahui pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* pada sony playstation.

6. Mengetahui pengaruh *product quality* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* pada sony playstation.
7. Mengetahui hubungan *service quality* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* pada sony playstation.

#### **1.4 Manfaat penelitian**

Setiap dalam konteks apapun atau menggunakan metode penelitian apapun pastinya akan memiliki manfaat yang berguna di kemudian hari misalnya memberikan jawaban, memecahkan masalah, menjelaskan fenomena ataupun memberikan ilmu baru yang dapat dipelajari lagi.

1. Manfaat teoritis
  - a. Mengetahui pengaruh *product quality* dan *service quality* terhadap *customer loyalty*.
  - b. mengetahui hubungan pengaruh *product quality* dan *service quality* terhadap *customer satisfaction*.
  - c. mengetahui hubungan pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty*.
  - d. data digunakan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya
2. Manfaat praktis
  - a. Membantu pihak sony untuk melakukan inovasi produk
  - b. Membantu pihak playstation4 dalam memperbaharui pelayanan di *playstation network*.
  - c. Sebagai acuan pihak sony playstation untuk mendevlop konsol baru yang sesi denga keinginan konsumen.
  - d. Menjelaskan Sebagai acuan untuk memperbaiki produk yang sudah ada.

#### **1.5 Sistematika penulisan**

Penelitian ini terdiri dari 5 BAB yang di susun dengan sistematika sebagai berikut:

## BAB 1: PENDAHULUAN

Pada bab 1 ini berisi tentang latar belakang , rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka menjelaskan mengenai penelitian terdahulu yang telah di lakukan sebelumnya, landasan teori mengenai *produk quality, service quality, customer loyalty, costomer satisfaction*.

## BAB 3: METODE PENELITIAN

BAB ini berisi tentang jenis penelitian yang di lakukan, variabel – variabel yang di gunakan, sumber data dan teknik pengambilan data, serta teknik analisa data.

## BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan di paparkan mengenai gambaran umum situs penelitian, proses pencarian informasi hasil analisis data yang meliputi pengaruh *produk quality, service quality*, Terhadap *customer loyalty*, terhadap *costomer satisfaction*, hasil analisis data lengkap dan hasil temuan berdasarkan teori dan konsep penelitian terbaru.

## BAB 5: SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Pada bagian ini akan di jelaskan kesimpulan secara menyelurberdasarkan analisa dari bab – bab sebelumnya penelitian berdasarkan temuan