KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu dan teknologi yang semakin pesat ternyata membawa perubahan dalam segala lapisan masyarakat. Kreativitas manusia semakin berkembang sehingga mendorong diperolehnya temuan-temuan baru dalam teknologi yang dapat dimanfaatkan sebagai sarana peningkatan kesejahteraan umat manusia. Salah satu produk buatan manusia tersebut adalah internet. Teknologi internet dewasa ini semakin berkembang pesat, beberapa manfaatnya adalah sebagai sarana hiburan, berbelanja, pekerjaan, dan komunikasi. Teknologi dan industri yang semakin maju menyebabkan keinginan dan kebutuhan manusia menjadi semakin kompleks. Perusahaan bersaing semakin ketat untuk meraih peluang yang ada untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Salah satu produk yang sangat diincar oleh banyak perusahaan adalah alat komunikasi yang biasa kita sebut telepon genggam atau *handphone*.

Handphone pertama kali ditemukan oleh Martin Cooper pada tahun 1973. Sampai saat ini handphone yang diciptakan pun mengalami banyak peningkatan baik dalam segi fitur maupun bentuk. Handphone pertama kali dibuat dengan bentuk yang sangat besar dan tidak praktis untuk dibawa, kini berubah menjadi alat yang praktis dan mudah untuk dibawa. Saat ini handphone tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, akan tetapi dapat melakukan kegiatan lain seperti belanja, belajar, menonton film hingga bermain game. Berikut adalah informasi mengenai handphone generasi pertama sampai yang saat ini kita gunakan :

Gambar 1.1

Siklus Perubahan Handphone

Handphone Generasi 1

- Berat sekitar 800 gram
- frekuensi hanya regional

Handphone Generasi 2

- Menggunakan teknologi jaringan CDMA dan GSM
- Ukuran lebih kecil

Handphone Generasi 3

- Teknologi jaringan meningkat yaitu EDGE
- Fitur semakin lengkap
- Mempunyai sistem operasi

Handphone Generasi 4

- Teknologi jaringan meningkat yaitu 4G
- lebih canggih
- dapat malakukan pengiriman data lebih cepat

Sumber : www.google.com dan ms.word

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian
KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Saat ini handphone seolah menjadi suatu kebutuhan primer. Hal ini dapat dilihat langsung di kehidupan sehari - hari. Hampir setiap orang, tidak dibatasi umur, dari anak – anak sampai dewasa, pasti mempunyai handphone. Fenomena inilah yang mengapa memproduksi handphone adalah peluang bisnis yang besar. Banyak perusahaan handphone terkenal seperti Samsung, LG, Sony, dan Apple bersaing dalam mendapatkan pangsa pasarnya. Setiap perusahaan memiliki keistimewaan pada setiap produknya, dilihat dari bentuk, fitur, serta kinerja pada setiap handphone.

Samsung Group adalah salah satu produsen handphone yang terkenal. Berawal sebagai perusahaan trading yang kemudian berkembang menjadi perusahaan elektronik, Samsung Group pada dekade 90-an mengeluarkan mobile phone yang terbilang sangat laris yaitu SCH-800. Produk mobile phone ternyata menarik pasar dunia. Sebenarnya SCH-800 bukanlah handphone pertama yang dikeluarkan oleh Samsung, melainkan SH-100, akan tetapi produk tersebut tidak laku dipasaran yang kemudian produksinya terpaksa harus dihentikan.

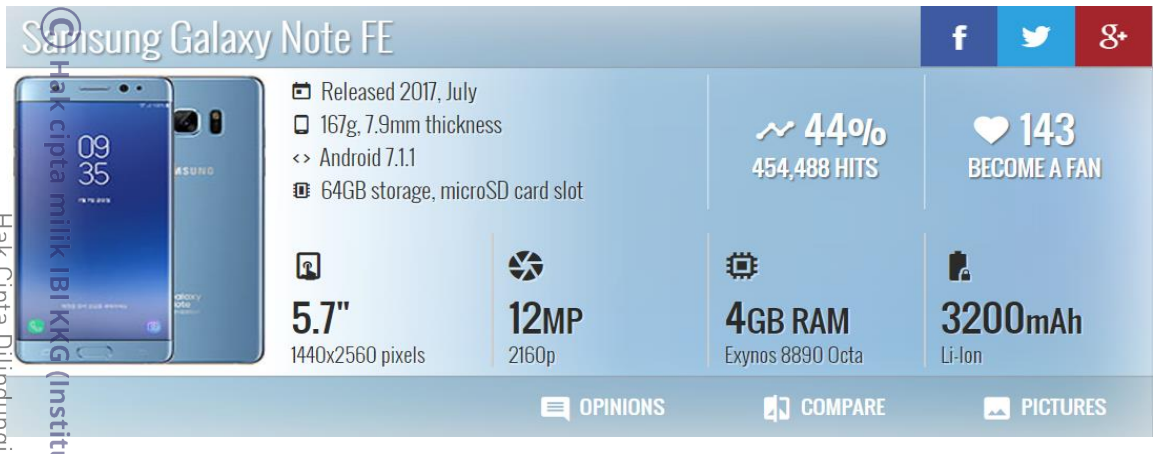
Di abad 20 ini, Samsung sudah sangat berkembang pesat. Dalam segi kualitas produk, Samsung "hampir" dapat dibilang sempurna dan pada segi harga yang ditawarkan pun kompetitif. Fitur yang mutakhir, body yang kokoh, bentuk yang mempesona, beberapa hal tersebut adalah satu dari sekian alasan para *gadgetholic* (sebutan para penggila handphone) menyukai setiap produk handphone yang dikeluarkan Samsung. Berikut ini adalah salah satu tipe handphone andalan Samsung :

Gambar 1.2

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
©Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Handphone Samsung Terbaru



Sumber : www.gsmarena.com

Fenomena ini membuat produsen - produsen baru, salah satu contohnya adalah Xiaomi yang mencoba masuk kedalam persaingan. Xiaomi adalah perusahaan elektronik swasta milik pribadi dari Tiongkok yang berkantor pusat di Beijing. Xiaomi didirikan pada tahun 2010. Perusahaan ini dengan cepat telah menjadi salah satu perusahaan teknologi terkemuka di Tiongkok. Xiaomi merupakan distributor telepon cerdas terbesar ke-3 Dunia yang merancang, mengembangkan, dan menjual telepon cerdas, aplikasi, dan elektronik konsumen. Sejak merilis telepon cerdas pertamanya di bulan Agustus 2011, Xiaomi telah memperoleh pangsa pasar di Tiongkok daratan. Menurut IDC (International Data Corporation), Xiaomi saat ini merupakan produsen telepon cerdas terbesar ketiga di dunia diikuti Lenovo dan LG yang masing – masing berada diurutan keempat dan kelima. Samsung masih tetap diurutan pertama meskipun produksinya menurun, dan diikuti Apple diurutan kedua. Xiaomi juga menjadi vendor telepon cerdas terbesar di Tiongkok pada tahun 2014, setelah menyalip Samsung, menurut laporan IDC. (sumber : wikipedia.com)

Tabel 1.1
Perbandingan Spesifikasi Salahsatu Handphone Samsung dan Xiaomi

Spesifikasi	**Samsung Galaxy S8**	**Xiaomi Mi 6**

Size	5.8 inches	5.15 inches
Chipset	Qualcomm MSM8998 Snapdragon 835	Qualcomm MSM8998 Snapdragon 835
Display Resolution	1440 x 2960 pixels (~570 ppi pixels density)	1080 x 1920 pixels (~428 ppi pixels density)
OS	Android 7.0 (Nougat)	Android 7.1.1 (Nougat)
Memory Internal	64 GB	64/128 GB
Memory External	Yes, up to 256 GB	No
RAM	4 GB	6 GB
Camera Primary	12 MP, f/1.7, 26mm, phase detection autofocus, OIS, LED flash	Dual 12 MP (27mm, f/1.8, OIS 4-axis & 52mm, f/2.6), 2x optical zoom, phase detection autofocus, dual-LED (dual tone) flash
Camera Secondary	8 MP	8 MP
Fitur	Iris scanner, fingerprint (rear-mounted), accelerometer, gyro, proximity, compass, barometer, heart rate, SpO2	Fingerprint (front-mounted), accelerometer, gyro, proximity, compass, barometer
Battery	Non-removable Li-Ion 3000 mAh battery	Non-removable Li-Po 3350 mAh battery
Harga	Rp 9.999.999 ,-	Rp 6.000.000 ,-

Sumber : www.gsmarena.com & www.blibli.com

Pada table 1.1 dapat dilihat perbandingan kualitas produk dan harga salah satu produk handphone unggulan dari Samsung dan Xiaomi. Keduanya mempunyai besaran bentuk yang berbeda, Samsung sebesar 5.8 inci dan Xiaomi 5.15 inci. Melihat bentuk handphone Samsung yang lebih besar, tentunya mengurangi kenyamanan dalam genggaman. Samsung mempunyai keunggulan pada fitur, yaitu resolusi display yang sangat memanjakan mata, hadirnya memori eksternal, dan adanya *iris scanner*. Akan tetapi menurut penulis hal tersebut tidak mengurangi kinerja handphone Xiaomi, karena pada Xiaomi pun memakai *chipset* yang sama dan RAM yang lebih besar serta dukungan memori internal yang besar sehingga tidak diperlukan tambahan memori internal. Penulis menilai fungsi *iris scanner* pada Samsung hanya penambah nilai jual, akan tetapi dukungan baterai yang lebih besar dan dual kamera adalah hal yang diunggulakan oleh Xiaomi. Perbedaan yang cukup besar juga dapat dilihat pada harga yang ditawarkan, padahal manfaat serta kesan yang diberikan oleh Xiaomi tidak menunjukkan bahwa handphone tersebut adalah murahan. Perbedaan harga kedua produk hampir terpaut

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

setengah harga. Xiaomi dapat memberikan pilihan kepada para konsumen dengan produk berkualitas tinggi dengan harga yang lebih murah.

Maka berdasarkan penjelasan tersebut, penulis tertarik untuk meneliti apakah kualitas produk dan persepsi harga pada produk Xiaomi dapat mempengaruhi keputusan pembelian para pengguna handphone khususnya di Jakarta.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa terdapat beberapa masalah yang teridentifikasi, yaitu sebagai berikut: Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian produk handphone Xiaomi?

1. Bagaimana pengaruh persepsi harga terhadap keputusan pembelian produk handphone Xiaomi?
2. Bagaimana pengaruh promosi terhadap keputusan pembelian produk handphone Xiaomi?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian produk handphone Xiaomi?
4. Bagaimana pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian produk handphone Xiaomi?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka peneliti membatasi masalah – masalah yang ditemukan , untuk ditindak lanjuti dalam penelitian sebagai berikut :

1. Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian produk handphone Xiaomi
2. Pengaruh persepsi harga terhadap keputusan pembelian produk handphone Xiaomi

D. Batasan penelitian

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Penulis membuat batasan – batasan dalam meneliti, sebagai efisiensi dan efektifitas dalam penelitian. Berikut adalah batasannya :

1. Objek penelitian ini hanya di wilayah Jakarta
2. Subjek penelitian ini adalah masyarakat yang memiliki handphone android dan mengetahui produk handphone Xiaomi
3. Penelitian dilakukan pada bulan April – Mei 2017

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang ada, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

" Bagaimana kualitas produk dan persepsi harga handphone Xiaomi mempengaruhi keputusan pembelian dari produk handphone Xiaomi "

F. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian handphone Xiaomi
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi harga terhadap keputusan pembelian handphone Xiaomi

G. Manfaat penelitian

Penelitian ini bermanfaat bagi :

1. Masyarakat

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai acuan dalam membeli atau mengambil keputusan pembelian handphone dimasa yang akan datang.

2. Penulis

Dalam penelitian ini penulis dapat belajar bagaimana cara memasarkan suatu produk tanpa beriklan dan apakah kualitas suatu produk serta persepsi harga dapat membuat seseorang melakukan keputusan.

3. Produsen

Penelitian ini bermanfaat bagi produsen dalam melakukan inovasi baik dalam dalam memanajemen produknya maupun cara memasarkan produknya.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.