



**KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN  
SMARTPHONE DAN TABLET HUAWEI  
DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program S-1  
Bidang Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Widya Kartika

oleh  
**Timotius Fernando Sanusi**  
111.17.023

**PEMBIMBING**  
**PROF. DR. DRS. EC. HERMAN BUDI SASONO**  
NIP 111/05.46/03.14/065

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA**

**SURABAYA  
2022**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan penyertaan-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul "Keputusan Pembelian Smartphone dan Tablet Huawei di Surabaya". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan dalam derajat Sarjana Manajemen (S.M) program Sastra (S-1) program studi manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Kartika Surabaya.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari banyak kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena telah menyertai dan memberi hikmat untuk mengerjakan penelitian ini sehingga dapat berjalan dengan baik.
2. Ayah dan ibu saya yang mendukung saya dalam pengerjaan penelitian ini.
3. Narasumber yang mau meluangkan waktu untuk diwawancarai agar saya memperoleh hasil penelitian yang akurat.
4. Prof. Herman Budi Sasono selaku dosen pembimbing utama saya.
5. Martinus Rukismono selaku dosen pembimbing kedua saya dalam mengerjakan penelitian.
6. Teman-teman dan sahabat saya yang selalu mengingatkan dan menyemangati saya dalam mengerjakan penelitian ini.
7. Universitas Widya Kartika sebagai kampus dimana saya menempuh pendidikan untuk mendapatkan Sarjana Ekonomi.
8. Ibu Jinapiyah selaku penjaga perpustakaan yang mengizinkan saya untuk menambah masa perpanjangan buku yang saya jadikan pedoman untuk mengerjakan landasan teori yang berkaitan dengan judul skripsi saya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan dan penelitian skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Penulis menerima segala kritik dan saran agar penelitian ini semakin baik dan dapat menjadi pedoman penelitian selanjutnya dan bermanfaat bagi Huawei agar produk mereka makin dikenal dan diminati di Indonesia. Terima kasih, salam sukses !

Surabaya, 2 Februari 2022



Penulis



UWIKA

## ABSTRAK

Timotius Fernando Sanusi

Skripsi

Keputusan Konsumen dalam Pembelian Smartphone dan Tablet Huawei di Surabaya.

Huawei merupakan brand besar asal negeri tirai bambu ( Tiongkok ) yang memiliki produk ponsel pintar dan tablet dengan kualitas premium dan mampu bersaing dengan pesaing beratnya yaitu Samsung dari Korea Selatan dan Apple dari negeri Paman Sam ( Amerika Serikat ). Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk meneliti dan menjelaskan alasan konsumen di Indonesia membeli dan menggunakan produk ponsel pintar dan tablet dari Huawei yang berdomisili dan tinggal di kota Surabaya. Dengan segala kecanggihan dan inovasi yang memukau, namun terkendala aturan larangan Google untuk bekerjasama yang membuat Huawei bekerja keras mencari solusi agar produk mereka dapat digunakan dengan normal.

Penelitian yang bersifat kualitatif dilakukan dengan wawancara online via aplikasi What's App untuk mendapatkan informasi dari narasumber dan observasi dengan mengamati Huawei Experience Store dan perkembangan bisnis Huawei di Indonesia melalui internet dan media lainnya. Narasumber yang diwawancarai berjumlah delapan orang dan semuanya tinggal dan membeli produk Smartphone dan Tablet Huawei di Surabaya.

Hasil penelitian ini adalah para pengguna Smartphone dan tablet Huawei puas dengan produk yang mereka pakai dan ada satu pengguna smartphone yang kecewa terhadap kualitasnya. Rata-rata pengguna puas dengan kamera, baterai, kualitas layar, dan daya tahan jika digunakan dalam jangka panjang.

**Kata Kunci : Keputusan Pembelian, Smartphone dan Tablet Huawei, Kualitatif.**

## **ABSTRACT**

*Timotius Fernando Sanusi*

*Essay*

*Consumer Decisions in Purchasing Huawei Smartphones and Tablets in Surabaya.*

*Huawei is a big brand from the bamboo curtain country (China) which has premium quality smartphone and tablet products and is able to compete with its tough competitors, namely Samsung from South Korea and Apple from Uncle Sam's country (United States). The purpose of this research is to examine and explain the reasons why consumers in Indonesia buy and use smartphones and tablets from Huawei who are domiciled and live in the city of Surabaya. With all the amazing sophistication and innovation, but constrained by Google's prohibition against cooperation which makes Huawei work hard to find solutions so that their products can be used normally.*

*Qualitative research was conducted through online interviews via the What's App application to obtain information from sources and observations by observing the Huawei Experience Store and Huawei's business development in Indonesia through the internet and other media. There were eight interviewees interviewed and all of them lived and bought Huawei Smartphone and Tablet products in Surabaya.*

*The results of this study are Huawei Smartphone and tablet users are satisfied with the products they use and there is one smartphone user who is disappointed with the quality. The average user is satisfied with the camera, battery, screen quality, and durability if used in the long term.*

**Keywords: Purchase Decision, Huawei Smartphone and Tablet, Qualitative.**

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul</b> .....	i
<b>Halaman Pernyataan Orisinalitas dan Persetujuan Publikasi</b> .....	ii
<b>Halaman Berita Acara Pengesahan Sidang Akhir Skripsi</b> .....	iii
<b>Halaman persetujuan Sidang Akhir Skripsi</b> .....	iv
<b>Kata Pengantar</b> .....	v
<b>Abstrak</b> .....	vii
<b>Daftar isi</b> .....	ix
<b>Daftar Tabel</b> .....	xii
<b>Daftar Gambar</b> .....	xiii
<b>Daftar Lampiran</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Lingkup Penelitian.....	11
1.6 Sistematika Penelitian.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.1.4 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang.....	15
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Produk.....	15
2.2.1.1 Kualitas Produk.....	16
2.2.2 Brand Image ( Citra Merek).....	17
2.2.3 Perilaku Konsumen.....	18
2.2.3.1 Model Perilaku Konsumen.....	18
2.2.4 Pengambilan Keputusan.....	19
2.2.5 Segmentasi Pasar dan Pemosisian Produk.....	22

2.2.6 Perilaku Konsumen dan Strategi Produk.....	25
2.2.7 Perilaku Konsumen dan Strategi Promosi.....	32
2.2.8 Perilaku Konsumen dan Strategi Penentuan Harga.....	39
2.2.9 Perilaku Konsumen, Perdagangan Elektronik dan Strategi Saluran.....	43
2.3 Hipotesis Penelitian.....	47
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	48
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	49
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	50
3.4 Metode Analisis Data.....	51
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Huawei.....	52
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan Huawei.....	52
4.1.2 Perkembangan Smartphone dan Tablet Huawei di Indonesia.....	52
4.1.3 Hasil Observasi Perkembangan Smartphone dan Tablet Huawei Di Surabaya.....	77
4.2 Hasil Wawancara dengan Narasumber.....	82
4.2.1 Wawancara dengan Sales Huawei.....	82
4.2.2 Wawancara dengan Pengguna Smartphone Huawei.....	88
4.2.3 Wawancara dengan Pengguna Tablet Huawei.....	94
4.3 Putusnya Hubungan Kerjasama antara Huawei dan Google.....	96
4.4 Huawei Mobile Service (HMS) Sebagai Pengganti Google Mobile Service (GMS).....	97
4.5 Sistem Operasi Huawei (Harmony OS) Sebagai Pengganti Android....	105
4.5.1 Keunggulan dan Kekurangan Harmony OS.....	107
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	110
5.2 Saran.....	111
5.2.1 Saran Untuk Huawei Indonesia dan Surabaya.....	111

5.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya.....111

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**





## DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	14
--	----



## DAFTAR GAMBAR

1.1 Perkembangan Ponsel Dari Dulu Hingga Saat ini.....	3
1.2 Tablet dengan Pensil dan Keyboard.....	4
1.3 Tablet Huawei Digunakan Untuk Menggambar.....	5
1.4 Sebagian Jajaran Produk Huawei.....	6
1.5 Huawei P30 Pro.....	7
1.6 Huawei MatePad Pro.....	8
2.1 Model Perilaku Konsumen.....	18
2.2 Model Pengambilan Keputusan Konsumen.....	20
2.3 Pengambilan Keputusan Sebagai Penyelesaian Masalah.....	21
2.4 Tugas dalam Segmentasi Pasar.....	22
2.5 Roda Analisis Konsumen = Permasalahan Strategi Produk.....	25
2.6 Kesetiaan Kepada Merek.....	28
2.7 Kurva Pemakaian.....	30
2.8 Roda Analisis Konsumen.....	39
2.9 Peran Penting Harga dalam Pertukaran Pemasaran.....	40
2.10 Model Konseptual Pengolahan Kognitif Informasi Harga.....	41
2.11 Pendekatan Strategis pada Penentuan Harga.....	43
3.1 Metode Analisis Data.....	51
4.1 Huawei Ascend Mate 7 saat Peluncuran di Hotel JW Marriot Jakarta.....	54
4.2 Huawei P9 ( sisi belakang ).....	58
4.3 Huawei P20 Pro Indonesia.....	59
4.4 Peluncuran Huawei Nova 3i.....	60
4.5 Huawei Mate 20 dan Mate 20 Pro.....	61
4.6 Lo Khing Seng ( CEO Huawei Indonesia ).....	62
4.7 Kemampuan Zoom Huawei P30 Pro.....	65
4.8 Huawei P30 Pro kemampuan zoom 50 kali diolah.....	66
4.9 Modul Kamera Huawei P30 Pro.....	66
4.10 Huawei Mate 30 Pro.....	70
4.11 Huawei Nova 5T.....	70

4.12 Huawei P40 Pro.....	71
4.13 Huawei Mate 40 Pro.....	73
4.14 Huawei MatePad.....	75
4.15 Huawei Brand Shop WTC Surabaya.....	78
4.16 HES Galaxy Mall 3 Surabaya.....	81
4.17 Huawei App Gallery Support Aplikasi Lokal.....	104



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1, Wawancara dengan Sales Huawei (Windha).....	116
Lampiran 2, Wawancara dengan Sales Huawei (Christian).....	121
Lampiran 3, Wawancara dengan Pengguna Smartphone Huawei (Anthony).....	126
Lampiran 4, Wawancara dengan Pengguna Smartphone Huawei (Zicko).....	129
Lampiran 5, Wawancara dengan Pengguna Smartphone Huawei (Ellen).....	132
Lampiran 6, Wawancara dengan Pengguna Smartphone Huawei (Leonardo)...	135
Lampiran 7, Wawancara dengan Pengguna Tablet Huawei (David Sasmita)....	137
Lampiran 8, Wawancara dengan Pengguna Tablet Huawei (Imanuel Sumargo)	140
Biodata Penulis.....	144
Jurnal.....	145
Kartu Bimbingan.....	177



UWIK