



**ANALISIS KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM
MEMBELI SMARTPHONE OPPO TAHUN 2021
DI SURABAYA**

SKRIPSI

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

Oleh

Ericco Putra Wellya
111.18.042

PEMBIMBING:

Martinus Rukismono, SE, MM
NIP : 111/03.70/09.95/019

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

SURABAYA
2022

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Yang Maha Esa, karena atas limpahan kasih sayang dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul ” **ANALISIS KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMBELI SMARTPHONE OPPO TAHUN 2021 DI SURABAYA**”.

Penulis menyadari bahwa selama proses hingga terselesaikannya skripsi ini banyak mendapatkan kontribusi dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan, yakni kepada:

1. Arief Budiman B.S., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widya Kartika Surabaya
2. Dr. Erna Ferrinadewi, S.E., M.M. selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Widya Kartika Surabaya sekaligus Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak memberikan nasihat, saran, dan dorongan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi.
3. Martinus Rukisomono, S.E., M.M. selaku Dosen Wali sekaligus Dosen Pembimbing 1 yang dengan bijaksana memberikan bimbingan dan saran selama penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Erwin Rediono Tan, MBA selaku Dosen Prodi Manajemen yang memberikan banyak motivasi dan memberikan pencerahan dalam pembuatan skripsi ini.
5. Muis Murtadho, S.E., M.M. selaku Dosen Prodi Manajemen yang memberikan banyak motivasi dan memberikan pencerahan dalam pembuatan skripsi ini.
6. Segenap Dosen Universitas Widya Kartika Surabaya yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
7. Para responden: Elio, Gabriella, Acuk, Clarissa, Atik yang telah membantu penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi yang bermanfaat sampai dengan terselesaikannya skripsi ini.

8. Kedua Orangtua penulis, yang telah berusaha semaksimal mungkin agar penulis dapat melanjutkan pendidikan sampai saat ini, yang juga memotivasi, dan berdoa demi kesuksesan penulis.
9. Rekan dan teman – teman seperjuangan penulis yang menyemangati penulis dikala gerah dan resah saat sedang proses pembuatan skripsi.
10. Pihak - pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, atas bantuannya baik secara langsung maupun tidak langsung bagi penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, baik dalam bentuk maupun isi. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai adanya saran dan kritik dari semua pihak yang bersifat membangun guna menyempurnakan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Surabaya, 2 Agustus 2022

Penulis,

Ericco Putra Wellya

UWIKKA

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui Seiring dengan pesatnya perkembangan ekonomi dan teknologi di Indonesia, banyak muncul industri serta perusahaan baru, salah satunya bidang teknologi komunikasi seperti perkembangan telekomunikasi seluler. Salah satu Persaingan dikalangan produsen smartphone semakin meningkat seiring waktu karena meningkatnya permintaan konsumen terhadap smartphone. Berdasarkan identifikasi permasalahan, maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Bagaimana keputusan konsumen dalam membeli smartphone oppo tahun 2021 di Surabaya?. Penelitian ini memiliki beberapa manfaat yang berguna nanti nya di masa mendatang baik itu bagi sang penulis, masyarakat luas dan juga untuk perusahaan yang produknya di jadikan subjek penelitian oleh penulis. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dengan Teknik *non probability sampling*, *purposive sampling* juga menggunakan wawancara mendalam terhadap para narasumber yang memenuhi kriteria yang sudah ditentukan oleh penulis. Berdasarkan hasil Analisa dari wawancara mendalam penulis dengan narasumber, ditemukan adanya korelasi antara jawaban yang diberikan oleh narasumber dengan teori yang digunakan oleh penulis sebagai acuan dalam melakukan penelitian ini.

UWIKKA

Kata Kunci : Perilaku Konsumen, Metode Kualitatif , Demografi, Kualitas Produk

ABSTRACT

This research is intended to find out along with the rapid development of the economy and technology in Indonesia, many new industries and companies have emerged, one of which is the field of communication technology such as the development of cellular telecommunications. Competition among smartphone manufacturers is increasing over time due to increasing consumer demand for smartphones. What is the consumer's decision to buy an Oppo smartphone in 2021 in Surabaya. This research has several useful benefits in the future both for the author, the wider community and also for companies whose products are made the subject of research by the author.

This research was conducted with qualitative methods with non-probability sampling techniques, purposive sampling also used in-depth interviews with sources who met the criteria determined by the author. Based on the analysis of the author's in-depth interviews with the resource persons, it was found that there was a correlation between the answers given by the resource persons and the theories used by the authors as a reference in conducting this research.

UWIKKA

Key words : Consumer Behavior, Qualitative Methods, Demographics, Product Quality

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Halaman Pengesahan dan Pertanyaan Orisinalitas	i
Halaman Berita Acara Pengesahan Sidang Akhir Skripsi	ii
Halaman Persetujuan Sidang Akhir Skripsi.....	iii
Kata Pengantar	iv
Abstrak.....	vi
ABSTRACT.....	vii
Daftar isi.....	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran.....	xii
BAB 1	2
1.1 Latar Belakang Masalah.....	2
1.2 Rumusah Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 lingkup penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penelitian	7
BAB 2	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.1.1 Rasdina Sapitri (2018).....	9
2.1.2 Dian Setyaningsih (2019).....	9
2.1.3 YELLI TRIANDASARI (2019).....	10
2.1.4 Persamaan dan Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang.....	11
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....	13
2.2.2 Proses Keputusan Pembelian	14
2.2.3 Dimensi Keputusan Pembelian	18
2.2.4 Tipe-Tipe Perilaku Keputusan Membeli.....	19
2.2.5 Model Perilaku Konsumen	20
2.2.8 Pengertian Produk.....	31

BAB 3	40
3.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2 Menentukan Lokasi Penelitian.....	41
3.3 Sumber Data.....	41
3.4 Populasi dan Sampel.....	42
3.4.1 Populasi.....	42
3.4.2 Sampel	42
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.5.1 Metode Interview (Wawancara).....	44
3.5.2 Observasi	44
3.5.3 Dokumentasi	45
3.6 Metode Analisis Data.....	45
Bab 4.....	47
4.1 Gambaran Umum OPPO.....	47
4.1.1 Deskripsi tentang OPPO	47
4.1.2 Produk Smartphone Oppo.....	48
4.2 Deskripsi narasumber.....	50
4.3 Narasumber.....	51
4.4 Hasil Reduksi Data	59
4.5 Hasil analisis data	60
Bab 5	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	66

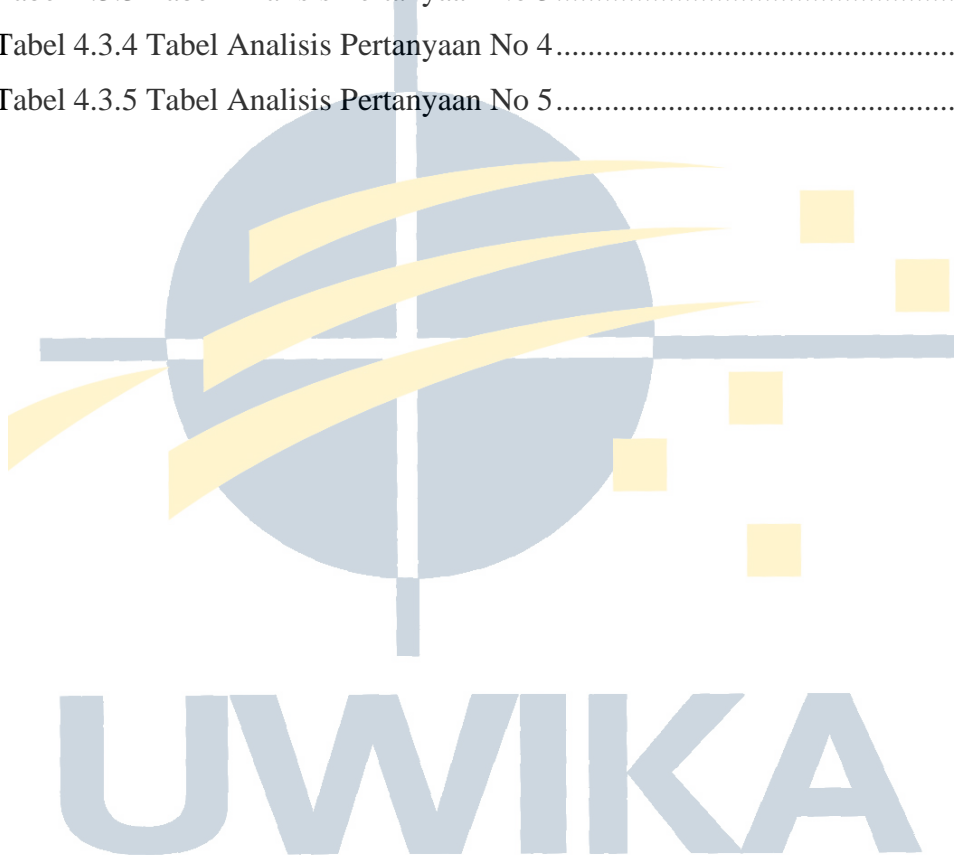
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



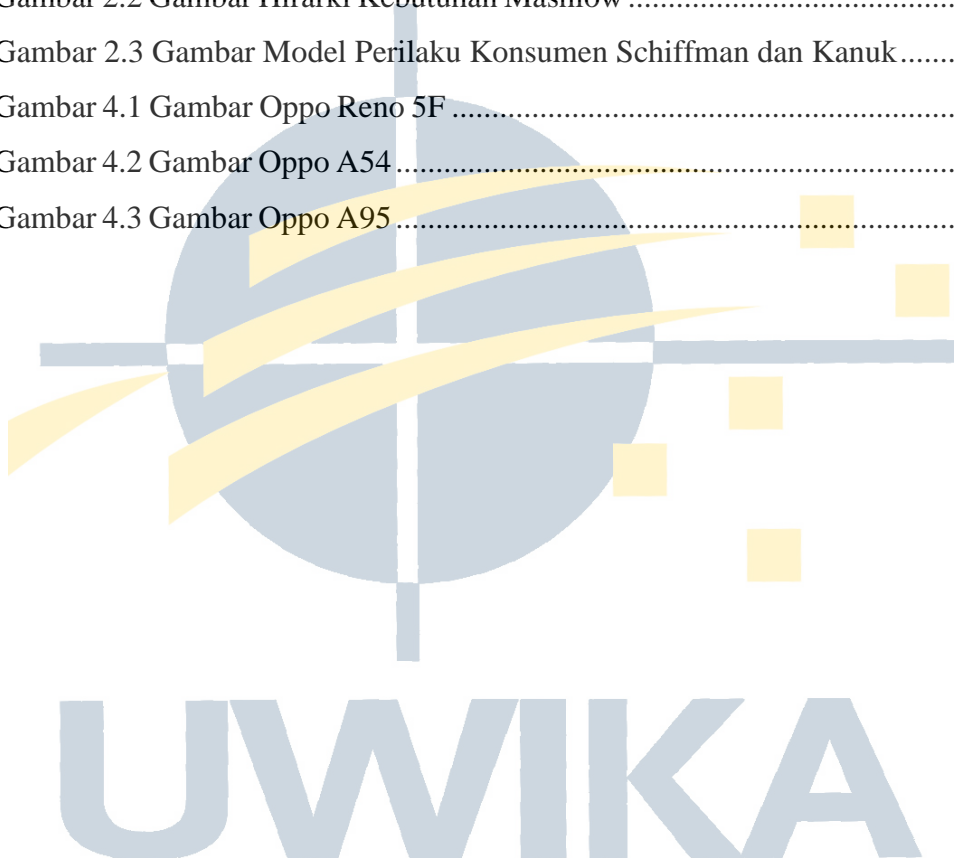
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.4.2 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	11
Tabel 4.2 Tabel Narasumber.....	52
Tabel 4.3.1 Tabel Analisis Pertanyaan No 1	54
Tabel 4.3.2 Tabel Analisis Pertanyaan No 2.....	55
Tabel 4.3.3 Tabel Analisis Pertanyaan No 3.....	56
Tabel 4.3.4 Tabel Analisis Pertanyaan No 4.....	57
Tabel 4.3.5 Tabel Analisis Pertanyaan No 5.....	58



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Oppo.....	3
Gambar 1.2 Merk Smartphone Terbaik di Indonesia Q4 Tahun 2021	4
Gambar 1.3 Merk Smartphone Terlaris di Tahun 2021	5
Gambar 2.1 Gambar Model Perilaku Konsumen Assael	20
Gambar 2.2 Gambar Hirarki Kebutuhan Mashlow	22
Gambar 2.3 Gambar Model Perilaku Konsumen Schiffman dan Kanuk.....	24
Gambar 4.1 Gambar Oppo Reno 5F	48
Gambar 4.2 Gambar Oppo A54	49
Gambar 4.3 Gambar Oppo A95	50



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA
- Lampiran 2 JAWABAN NARASUMBER 1
- Lampiran 3 JAWABAN NARASUMBER 2
- Lampiran 4 JAWABAN NARASUMBER 3
- Lampiran 5 JAWABAN NARASUMBER 4
- Lampiran 6 JAWABAN NARASUMBER 5
- Lampiran 7 BIODATA PENULIS
- Lampiran 8 JURNAL ILMIAH
- Lampiran 9 LEMBAR KONSULTASI

