



**MELAMBATNYA *ANNUAL GROWTH* SMARTPHONE
SAMSUNG DI TAHUN 2021 DITINJAU DARI
PERILAKU KONSUMEN**

SKRIPSI

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

Oleh

Bodhi Dharma Arifin
111.18.002

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 **"MELAMBATNYA ANNUAL GROWTH SMARTPHONE SAMSUNG DI TAHUN 2021 DITINJAU DARI PERILAKU KONSUMEN"**.

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 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: Obed Victor, Ayub Evan, Felensia Chandra, Andreuin Axell, Yonathan Edward, Anathapindika Arifin, Charlie Nicholas, Bayu Harianto, Melissa Florensia, dan Nico Fransisco 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, 1 Agustus 2022

Penulis,

Bodhi Dharma Arifin

UWIKKA

ABSTRAK

Bodhi Dharma Arifin

Skripsi

Melambatnya Annual Growth Samsung di Tahun 2021

Ditinjau Dari Perilaku Konsumen Di Surabaya

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana melambatnya annual growth smartphone Samsung di tahun 2021 ditinjau dari perilaku konsumen, di Surabaya. Salah satu pengaruh annual growth adalah tingkat penjualan maka penulis juga ingin mengetahui apa saja alasan yang membuat narasumber tidak membeli smartphone Samsung. Penelitian ini memiliki beberapa manfaat yang berguna nantinya 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*, dan 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.

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

UWIKKA

ABSTRACT

Bodhi Dharma Arifin

Thesis

*Slowing Annual Growth of Samsung Smartphone in 2021
Judging from Consumer Behavior in Surabaya*

This study aims to find out how the slowdown in the annual growth of Samsung smartphones in 2021 in terms of consumer behavior, in Surabaya. One of the effects of annual growth is the level of sales, so the author also wants to know what are the reasons that make the interviewees to not buy a Samsung smartphone. This research has several useful benefits in the future, both for the author, the wider community and also for companies whose products are used as research subjects by the author..

This research was conducted with qualitative methods with non-probability sampling techniques, and also using in-depth interviews with informants 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.

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

UWIKKA

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Halaman Pengesahan dan Pernyataan 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 I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Lingkup Penelitian	7
1.6 Sistematika Penelitian	7
1.7 Bab II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.1.1 Gangsar Upoyo (2018)	9
2.1.2 Andrian Gulita (2018)	9
2.1.3 Zulkifli Hamzah (2019)	10
2.1.4 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	10
2.1.4.1 Persamaan penelitian terdahulu dengan yang sekarang	10
2.1.4.2 Perbedaan penelitian terdahulu dengan yang sekarang	11
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Pengertian Pemasaran	12
2.2.1.1 Konsep Pemasaran	12
2.2.1.2 Bauran Pemasaran	14
2.2.1.3 Pengertian Strategi Pemasaran	15
2.2.2 Definisi Perilaku Konsumen	15
2.2.2.1 Proses Pembentukan Perilaku Konsumen	16
2.2.2.2 Model Perilaku Konsumen	18
2.2.2.3 Faktor Eksternal yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	18
2.2.2.4 Faktor Internal yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	21
2.2.3 Minat Beli	23
2.2.3.1 Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli	23
2.2.4 Produk	24
2.2.4.1 Klasifikasi Produk	24
2.2.4.2 Tingkatan Produk	26
2.2.4.3 Kualitas Produk	26
2.2.4.4 Dimensi Kualitas Produk	27
2.2.5 Merek	28
2.2.5.1 Manfaat Merek	28
2.2.6 Nilai Produk	29
2.2.7 Ulasan Produk	30

2.2.8	Keragaman Produk	30
2.2.8.1	Dimensi Keragaman Produk	30
2.2.8.2	Indikator Keragaman Produk	30
2.2.9	Kepuasan Pelanggan	31
2.2.9.1	Indikator Kepuasan Pelanggan	31
2.2.10	Indikator Keputusan Pembelian Konsumen	32
2.3	Kerangka Penelitian	33
Bab III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian	34
3.2	Menentukan Lokasi Penelitian	34
3.3	Sumber Data	35
3.4	Populasi dan Sampel	35
3.4.1	Populasi	35
3.4.2	Sampel	35
3.4.2.1	Teknik Pengambilan Sampel	36
3.5	Metode Pengumpulan Data	37
3.5.1	Metode Interview (Wawancara)	37
3.5.2	Observasi	38
3.5.3	Dokumentasi	38
3.6	Metode Analisis Data	38
Bab IV PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Samsung	40
4.1.1	Deskripsi Tentang Simpati	40
4.1.2	Produk Smartphone Samsung	42
4.2	Deskripsi Narasumber	44
4.3	Deskripsi Hasil Wawancara dan Pembahasan	45
4.3.1	Alasan Tidak Memakai / Membeli Samsung	45
4.3.2	Sumber Informasi Tentang Smartphone Samsung	47
4.3.3	Tempat Membeli Smartphone dan Alasan	48
4.3.4	Alasan Membeli Smartphone Yang Dipakai	50
4.3.5	Waktu Membeli Smartphone	52
4.3.6	Masukan dari Konsumen Terhadap Smartphone Samsung	53
4.4	Analisa dari Hasil Wawancara	55
4.5	Perbandingan Smartphone Samsung dengan Smartphone Narasumber	57
Bab V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran	70
DAFTAR PUSTAKA		71
LAMPIRAN		74
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		92
JURNAL ILMIAH		
LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI		

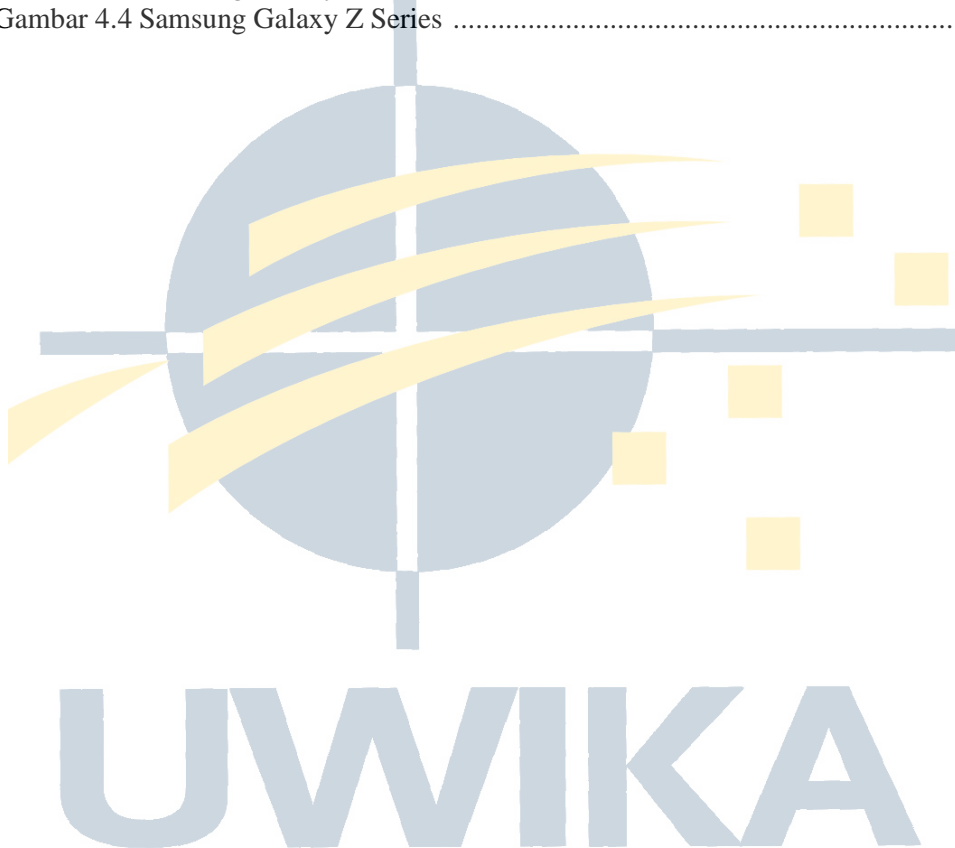
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengguna Smartphone Tahun 2021	3
Tabel 2.1.4.2 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	11
Tabel 4.1 Tabel Deskripsi Narasumber	45
Tabel 4.2 Alasan Tidak Memakai / Membeli Samsung	46
Tabel 4.3 Sumber Informasi Tentang Smartphone Samsung	47
Tabel 4.4 Tempat Membeli Smartphone dan Alasan	49
Tabel 4.5 Alasan Membeli Smartphone Yang Dipakai	50
Tabel 4.6 Waktu Membeli Smartphone	52
Tabel 4.7 Masukan dari Konsumen	54
Tabel 4.8 Smartphone Narasumber	57
Tabel 4.9 Smartphone Samsung	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Samsung	4
Gambar 1.2 Pangsa Pasar Smartphone di Indonesia Kuartal 1 Tahun 2021	5
Gambar 1.3 Pangsa Pasar Smartphone di Indonesia Kuartal 2 Tahun 2021	5
Gambar 2.1 Sumber: Purboyo (2021;6). Perilaku Konsumen (Tinjauan Kosontual Dan Praktis)	18
Gambar 4.1 Samsung Galaxy J Series	42
Gambar 4.2 Samsung Galaxy A Series	42
Gambar 4.3 Samsung Galaxy S Series	43
Gambar 4.4 Samsung Galaxy Z Series	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	HASIL WAWANCARA NARASUMBER 1	74
Lampiran 2	HASIL WAWANCARA NARASUMBER 2	76
Lampiran 3	HASIL WAWANCARA NARASUMBER 3	78
Lampiran 4	HASIL WAWANCARA NARASUMBER 4	80
Lampiran 5	HASIL WAWANCARA NARASUMBER 5	82
Lampiran 6	HASIL WAWANCARA NARASUMBER 6	84
Lampiran 7	HASIL WAWANCARA NARASUMBER 7	85
Lampiran 8	HASIL WAWANCARA NARASUMBER 8	87
Lampiran 9	HASIL WAWANCARA NARASUMBER 9	89
Lampiran 10	HASIL WAWANCARA NARASUMBER 10	91
Lampiran 11	DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	92
Lampiran 12	JURNAL ILMIAH	
Lampiran 13	LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI DOSEN 1	
Lampiran 14	LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI DOSEN 2	

