

**PERANAN KUALITAS PRODUK DALAM KEPUTUSAN
PEMBELIAN SMARTPHONE SAMSUNG ANDROID
(Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Nasional Banjarmasin
Angkatan 2014)**

**Rizki Amalia Afriana
Saidah
Afriana82@gmail.com**

STIE NASIONAL BANJARMASIN

Abstract,

Problems examined regarding the role of the variable product quality (performance, reliability, features, durability, suitability, design) in the purchase decision Smartphone Samsung.

The study population was a student STIE Nasional 2014 Banjarmasin generation Samsung Android smartphone users as many as 107 users and samples taken as many as 30 respondents. The method used in this research is descriptive method.

Results of this study is that the variable performance indicators operating system owned by Samsung Smartphone Android already is the latest version, the variable Reliability the machine is not easy to heat, variable features with the camera quality is good, the variable resistance with indicator resilience LCD durable, variable compliance with suitability indicators according to the desired shape young people today and the variable design with an attractive design indicators were appropriate.

Keywords : product quality, purchase decision

Abstrak,

Masalah yang diteliti mengenai peran kualitas produk variabel (kinerja, keandalan, fitur, daya tahan, kegunaan, desain) dalam keputusan pembelian Smartphone Samsung.

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa STIE Nasional Banjarmasin Angkatan 2014 pengguna smartphone generasi Samsung Android yaitu sebanyak 107 pengguna. Sampel yang diambil sebanyak 30 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif.

Hasil penelitian ini adalah bahwa variabel indikator kinerja sistem operasi milik Samsung Smartphone Android sudah merupakan versi terbaru, Keandalan variabel mesin tidak mudah panas, fitur variabel dengan kualitas kamera yang baik, resistansi variabel dengan indikator ketahanan LCD tahan lama, variabel sesuai dengan indikator kesesuaian sesuai dengan bentuk yang

diinginkan orang-orang muda saat ini dan desain variabel dengan indikator desain yang menarik yang sesuai.

Kata kunci : kualitas produk, keputusan pembelian

Perkembangan teknologi telekomunikasi yang sangat pesat memberikan pengaruh yang sangat besar bagi perusahaan telekomunikasi di Indonesia, salah satu perkembangan teknologi telekomunikasi adalah perkembangan telekomunikasi seluler. Mobilitas serta meningkatnya kebutuhan masyarakat dalam berkomunikasi di mana saja dan kapan saja menjadikan faktor pendorong munculnya teknologi berbasis seluler. Fenomena tersebut dapat dilihat dari kondisi persaingan saat ini yang terjadi pada produk *smartphone* keanekaragaman produk ponsel dengan beragam sistem operasi (*Operating System/OS*) pada saat ini mendorong konsumen untuk melakukan identifikasi dalam pengambilan keputusan saat menentukan mana yang memenuhi kebutuhan mobilitas serta kebutuhan dalam berkomunikasi.

Kualitas produk merupakan pemahaman bahwa produk yang ditawarkan oleh penjual mempunyai

nilai jual yang tidak dimiliki produk pesaing dan pentingnya kualitas produk yang dirasakan konsumen akan mempengaruhi dalam keputusan pembelian. Oleh karena itu perusahaan memfokuskan pada kualitas produk. Akan tetapi, suatu produk dengan penampilan terbaik atau bahkan dengan tampilan lebih baik bukanlah merupakan produk dengan kualitas terbaik jika tampilannya bukanlah yang dibutuhkan dan diinginkan pasar.

Samsung *Smartphone* masih tetap memegang peringkat satu dalam hal pengiriman *Smartphone*. Samsung mengirimkan sekitar 326,4 juta unit *Smartphone* di tahun 2014. Meski masih menduduki peringkat pertama, pangsa pasar Samsung mengalami penurunan. Produsen *Smartphone* tersebut memiliki pangsa pasar sebesar 28 persen di tahun 2014, turun 4,5 persen dari tahun sebelumnya. Berita buruknya, pangsa pasar Samsung diproyeksi juga akan mengalami penurunan di tahun 2015, yakni menjadi 26,6 persen, tidak hanya

Samsung, Apple juga mengalami penurunan di tahun 2014. Meskipun demikian, Apple diproyeksi memiliki pangsa pasar yang sama dan tetap menduduki peringkat dua pada tahun 2015. Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Apakah variabel kualitas produk (kinerja, keandalan, fitur, daya tahan, kesesuaian, dan desain) berperan dalam keputusan pembelian *Smartphone* Samsung Android.
2. Variabel kualitas manakah (kinerja, keandalan, fitur, daya tahan, kesesuaian, dan desain) yang paling berperan dalam keputusan pembelian *Smartphone* Samsung Android.

Menurut Irawan (2002:45-51)

dimensi kualitas produk terdiri dari :

1. Kinerja (*performance*)
Kinerja (*performance*) ini dimensi yang paling *basic* berhubungan dengan fungsi utama dari suatu produk. Konsumen akan sangat kecewa

apabila harapan mereka terhadap dimensi ini tidak terpenuhi. Bagi setiap produk terutama *smartphone* Android yang namanya *performe* bisa berlainan, bergantung pada nilai fungsional yang dijanjikan perusahaan.

2. Keandalan (*reliability*)

Dimensi *performance* dan *reliability* sepiintas terlihat mirip tetapi mempunyai perbedaan yang sangat jelas, *reliability* lebih menunjukkan probabilitas produk gagal menjalankan fungsinya.

3. Fitur (*feature*)

Dimensi ini dapat dikatakan sebagai aspek sekunder yang melengkapi fungsi utama produk, karena perkembangan fitur ini hampir tidak ada batasnya sejalan dengan perkembangan teknologi, maka fitur menjadi target para produsen untuk berinovasi dalam upaya memuaskan konsumen, contohnya seperti kualitas

kamera *smartphone* Samsung yang hampir setiap tipe *smartphone* dengan merek Samsung memiliki kualitas kamera terbaik, yang dari keseluruhan fitur merupakan program-program yang terdapat dalam ponsel tersebut yang sesuai kebutuhan pembeli.

4. Daya tahan (*durability*)

Dimensi ini menunjukkan suatu pengukuran terhadap siklus produk, baik secara teknis maupun waktu. Produk tersebut awet kalau sudah banyak digunakan atau sudah lama sekali digunakan, yang pertama awet secara teknis dan yang kedua awet dalam hal waktu.

5. Kesesuaian (*conformance*)

Dimensi ini menunjukkan seberapa jauh suatu produk dapat menyamai standar atau spesifikasi tertentu. Dan produk *smartphone* Samsung mempunyai bermacam banyak bentuk

yang membuat konsumen bisa memilih sesuai dengan keinginan serta tampilan yang selalu menyesuaikan perkembangan zaman.

6. Desain (*design*)

Dimensi desain adalah dimensi yang unik atau bentuk dari *smartphone* dimana dimensi ini banyak menawarkan aspek emosional dalam mempengaruhi keputusan pembelian, seperti produk yang fungsional.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan metode ini peneliti dapat mengetahui sejauhmana peranan kualitas produk dalam keputusan pembelian *Smartphone* Samsung Android pada mahasiswa STIE Nasional Banjarmasin.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa/i STIE Nasional Banjarmasin angkatan 2014 yang memakai *Smartphone* Samsung Android sebanyak 107 orang. Menurut Arikunto (2002 : 120), Jika populasi

kurang dari 100 maka sampel yang diambil adalah seluruh populasi, tetapi apabila jumlah populasi lebih dari 100, maka sampel yang diambil dikalikan 10%-20% dari jumlah populasi tersebut. Populasi adalah sebanyak 107 orang yang menggunakan *Smartphone* Samsung Android, maka sampel yang diambil sebanyak $20\% \times 107 = 21$. Untuk lebih menyempurnakan maka digenapkan menjadi 30 orang.

Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli, dalam penelitian ini diperoleh dari hasil jawaban kuesioner yang dibagikan pada mahasiswa/i STIE Nasional Banjarmasin angkatan 2014 sebanyak 30 responden.

2. Data Sekunder

Yaitu sumber data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui media perantara yang diperoleh dari catatan atau pihak lain. Data sekunder adalah data jumlah mahasiswa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kinerja

- a. Sistem yang dimiliki oleh *Smartphone* Samsung Android sudah Versi Terbaru

Hasil survei pada 30 responden mahasiswa STIENAS Banjarmasin yang menggunakan *Smartphone* Samsung Android 21 mayoritas responden (70%) memberikan tanggapan setuju, artinya dalam Sistem Operasi *Smartphone* Samsung Android sudah merupakan versi terbaru di mana sistem operasi yang versi terbaru menjadi salah satu penilaian bagi konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian *Smartphone* yang mereka gunakan, berdasarkan hasil tanggapan dari responden perusahaan bisa mempertahankan Sistem Operasi yang dimiliki *Smartphone* Samsung Android, yaitu selalu melakukan pembaharuan dalam sistemnya.

- b. Sistem operasi yang dimiliki bekerja cepat dan membuat kinerja *Smartphone* Samsung Android optimal

Hasil survei pada 30 responden mahasiswa STIENAS Banjarmasin yang menggunakan *smartphone* Samsung Android, mayoritas responden memberikan tanggapan setuju maka berdasarkan tanggapan responden *smartphone* Samsung Android *smartphone* yang mereka gunakan mempunyai sistem operasi yang bekerja dengan cepat dimana suatu sistem yang bekerja dengan cepat akan membuat kinerja dari *Smartphone* tersebut bekerja dengan optimal dan itu merupakan salah satu keunggulan yang harus dipertahankan.

2. Keandalan

- a. Mesin *Smartphone* Samsung Android tidak mudah panas

Hasil survei pada 30 responden mahasiswa STIENAS Banjarmasin yang menggunakan *Smartphone* Samsung Android yang memberikan tanggapan dengan pernyataan bahwa mesin *smartphone* Samsung Android tidak mudah panas mendapat respon yang kurang baik terlihat dengan tanggapan responden yang

sebagian besar hanya memberikan tanggapan netral, itu berarti keandalan dari suatu produk kurang baik dan menjadi kelemahan yang harus menjadi perhatian besar bagi perusahaan untuk bisa memperbaiki kualitas mesin handphone, kualitas produk dengan dimensi keandalan ini menunjukkan probabilitas suatu produk dalam menjalankan fungsinya, jadi apabila perusahaan tidak dapat memperbaiki kualitas pada mesin *Smartphone* Samsung Android itu berarti perusahaan gagal dalam menjalankan fungsi produknya.

3. Fitur

- a. Kualitas Kamera yang baik dari *Smartphone* Samsung Android

Hasil survei pada 30 responden mahasiswa STIENAS yang memakai *Smartphone* Samsung Android berdasarkan tanggapan responden dengan pernyataan kamera *Smartphone* Samsung Android memiliki kualitas baik, mayoritas responden memberikan respon yang sangat baik, hal tersebut menggambarkan

bahwa kamera *Smartphone* Samsung Android yang mereka miliki sudah sesuai dengan yang mereka inginkan, dimana kamera merupakan salah satu fitur dari sebuah *Smartphone* yang merupakan aspek sekunder yang melengkapi fungsi utama produk.

- b. Layar Sentuh *Smartphone* Samsung Android memiliki kepekaan yang baik

Hasil survei pada 30 responden mahasiswa STIENAS Banjarmasin yang menggunakan *Smartphone* Samsung Android berdasarkan tanggapan responden dengan pernyataan bahwa *Smartphone* mempunyai kepekaan layar sentuh yang baik, mayoritas responden setuju, ini berarti perusahaan harus meningkatkan kualitas layar sentuh pada *Smartphone* Samsung Android karena layar sentuh sebuah *Smartphone* jika tidak memiliki kepekaan yang baik akan mempengaruhi kenyamanan saat menggunakannya.

4. Daya Tahan

- a. Ketahanan LCD yang baik pada *Smartphone* Samsung Android

Hasil survei pada 30 responden mahasiswa STIENAS Banjarmasin yang menggunakan *Smartphone* Samsung Android berdasarkan tanggapan responden dengan pernyataan LDC *Smartphone* Samsung Android mempunyai ketahanan yang baik, mayoritas responden setuju, tapi banyaknya tanggapan netral dari responden memberikan gambaran yang kurang baik bahwa perusahaan harusnya lebih bisa meningkatkan kualitas LCD agar *Smartphone* Samsung Android tetap bisa bersaing dengan *Smartphone* yang berkelas lainnya.

- b. Ketahanan baterai yang dimiliki *Smartphone* Samsung Android

Hasil survei pada 30 responden mahasiswa STIENAS Banjarmasin yang menggunakan *Smartphone* Samsung Android berdasarkan tanggapan responden dengan pernyataan baterai pada *Smartphone* Samsung Android tahan lama dan tidak mudah drop, mayoritas responden memberikan

respon yang kurang baik ini menunjukkan adanya kelemahan pada *Smartphone* Samsung Android yaitu pada ketahanan baterai.

5. Kesesuaian

- a. Bentuk *Smartphone* Samsung Android nyaman saat digunakan

Berdasarkan tanggapan responden dengan pernyataan bentuk *Smartphone* Samsung Android nyaman saat digunakan, responden sangat memberikan respon yang sangat baik terlihat mayoritas responden memberikan tanggapan setuju, ini berarti banyaknya tipe yang dikeluarkan *Smartphone* Samsung Android memberikan banyak pilihan bentuk, sesuai dengan yang konsumen inginkan. Hal ini menjadi salah satu keunggulan yang dimiliki agar konsumen memilih *Smartphone* Samsung Android dalam keputusan pembeliannya.

- b. Tampilan *Smartphone* Samsung Android yang sesuai selera konsumen

Berdasarkan tanggapan responden terhadap pernyataan tampilan *Smartphone* Samsung Android sesuai dengan selera konsumen, mayoritas responden memberikan tanggapan setuju, hal tersebut menggambarkan bahwa tampilan dari *Smartphone* Samsung Android sudah sesuai selera konsumen dari banyaknya tipe yang dikeluarkan tampilan *Smartphone* Samsung Android mempunyai daya tarik tersendiri bagi pengguna *Smartphone* Samsung Android.

6. Desain

- a. *Smartphone* Samsung Android memiliki desain body yang berkelas

Berdasarkan tanggapan responden dengan pernyataan *smartphone* Samsung Android memiliki desain body yang berkelas, mayoritas responden memberikan tanggapan setuju, hal ini berarti perusahaan harus lebih memberikan desain-desain yang lebih menarik dan unik.

7. Keputusan Pembelian

a. Pembelian *Smartphone* Samsung Android atas keinginan sendiri

Berdasarkan tanggapan responden dengan pernyataan pembelian *Smartphone* Samsung Android atas keinginan mereka sendiri, mayoritas responden (57%) memberikan tanggapan setuju, hal tersebut menggambarkan bahwa pembelian yang dilakukan oleh pihak konsumen terhadap produk *Smartphone* Samsung Android yang digunakan merupakan keinginan dari mereka sendiri.

b. Pembelian *Smartphone* Samsung Android karena sedang Trend

Berdasarkan tanggapan responden terhadap pernyataan pembelian *Smartphone* Samsung Android karena sedang ngtrend tanggapan terbanyak, yaitu netral sebanyak 47% hal ini memberikan gambaran bahwa keputusan pembelian *Smartphone* Samsung Android bukan hanya sedang ngetrend tetapi bisa saja dari kualitas produk yang dimiliki *Smartphone* Samsung Android

karena *Smartphone* Samsung Android memiliki keunggulan seperti kualitas kamera yang baik, tampilan, bentuk dan desain yang berkelas.

c. *Smartphone* Samsung Android menjawab semua kebutuhan di bidang komunikasi

Berdasarkan tanggapan responden, 50% memberikan tanggapan setuju, itu artinya *Smartphone* Samsung Android dapat menjawab kebutuhan konsumen dalam bidang komunikasi.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Produk Samsung adalah perusahaan elektronik yang berdiri di Korea dengan spesialisasi pada bidang media, peralatan digital, semikonduktor, memori dan integrasi sistem. Samsung pertama kali mengeluarkan ponsel pada tahun 1969, Pada kuartal tahun 2008 Samsung mulai bangkit dengan mengembangkan gabungan ponsel pintar *Smartphone*.
2. Berdasarkan hasil tanggapan responden dari variabel Kualitas

produk yang terdiri dari kinerja, keandalan, fitur, daya tahan, kesesuaian, dan desain benar adanya bahwa variabel dari kualitas produk berperan dalam keputusan pembelian *Smartphone* Samsung Android, dimana diantara variabel tersebut mempunyai keunggulan yang membuat konsumen memilih *Smartphone* Samsung Android dalam keputusan pembeliannya.

3. Berdasarkan hasil tanggapan responden dari variabel kualitas produk terdiri dari kinerja, keandalan, fitur, daya tahan, kesesuaian dan desain yang berperan dalam keputusan pembelian, yaitu pada variabel kinerja, fitur dan kesesuaian, dari tiga variabel tersebut yang berperan dalam keputusan pembelian *Smartphone* Samsung Android adalah variabel kesesuaian dengan indikator bentuk dan tampilan *Smartphone* Samsung Android, di mana 21 responden (70%) menyatakan setuju, bahkan 8 responden (27%) sangat setuju bahwa *Smartphone*

Samsung Android memiliki bentuk yang nyaman saat digunakan.

Saran

1. Pihak perusahaan harus memperbaiki lagi bagian pada mesin *Smartphone* Samsung Android agar mesin pada *Smartphone* Samsung Android tidak mudah panas dan saat penggunaannya konsumen tetap merasa nyaman, kualitas pada mesin *Smartphone* Samsung Android harus menjadi perhatian lebih karena kualitas produk merupakan bagian yang sangat berperan dalam keputusan pembelian sebuah produk
2. Pihak perusahaan juga harus memperbaiki kualitas baterai yang dimiliki *Smartphone* Samsung Android salah satunya dengan cara meningkatkan daya tahan baterai dan memperbaiki komponen yang terdapat didalam baterai

Smartphone Samsung Android agar bisa bertahan lebih lama dan tidak mudah *drop* saat penggunaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Edisi Pertama Cetakan Pertama. Malang : Bayumedia.
- Arikunto. 2002. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta : PT. Reneka Cipta.
- <http://klikklik.com/blogs/berapakah...ngga-saat-ini/>, diakses 25 Januari 2015.
- <http://portal.paseban.com/article/4914/Samsung-mobile-phone>, diakses 28 Januari 2015.
- <http://id.techinasia.com/jumlah-penjualan-smartphone-2014/>, diakses 28 Januari 2015.
- Irawan, Handi, 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Krisna Thera Kesuma. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kualitas Konsumen (Studi Pengguna Samsung Android Phone di PT. Ericsson Indonesia)*. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Sarjana Ekstensi Program Studi Ilmu Administrasi Niaga.
- Kotler, Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*. Edisi Milenium Jilid 1. PT Prehallindo. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid II. Edisi Kesebelas. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta : PT Indeks.
- Kotler dan Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13, Jilid I. Jakarta : Glora Aksara Pratama.
- Lamb, Hair, McDaniel. 2001. *Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia. Jilid Pertama Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Pemasaran Jasa*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Swastha, Basu. 1996. *Azas- azas Marketing*, Edisi 3. Liberty: Yogyakarta.
- Swastha, Basu, dan Handoko, Hani. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Edisi Tiga. Yogyakarta: Liberty.