

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian *iPhone* pada masyarakat di Surabaya. Dalam penelitian ini, karena jumlah populasi masyarakat di Surabaya yang menggunakan *iPhone* tidak diketahui secara pasti, maka sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah faktor budaya, faktor, sosial, faktor individu, faktor psikologis, harga, dan kualitas produk. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner. Pengolahan data menggunakan analisis deskriptif dan analisis faktor. Berdasarkan hasil dari analisis faktor, terdapat enam faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian *iPhone* pada masyarakat di Surabaya yaitu faktor keindahan, faktor kemampuan layanan, faktor harga, faktor kelas sosial, faktor status sosial, dan faktor kualitas produk.

Kata kunci: Keputusan Pembelian, Budaya, Sosial, Individu, Psikologis, Harga, Kualitas Produk, Analisis Faktor, *iPhone*.

ABSTRACT

This study aims to determine the factors that influence purchasing decisions on the iPhone community in Surabaya. This study, because of the number of population in Surabaya using iPhone is not known for certain, then the samples taken by 100 respondents using purposive sampling technique. Variables used in this research is the cultural, social, individual, psychological, price, and product quality. Data were collected by using a questionnaire. Processing data using descriptive analysis and factor analysis. Based on the results of the factor analysis, there are six factors that influence purchase decisions in the iPhone community in Surabaya, aesthetics factor, serviceability factor, price factor, factor of social class, social status factor, and factor of products quality.

Keywords: Purchase Decision, Cultural, Social, Individual, Psychological, Price, Quality Products, Factor Analysis, iPhone.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan ke Hadirat Allah SWT, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Dalam laporan skripsi ini berisi lima bab yang sebelumnya telah mengikuti format dari laporan skripsi yang baru dan disetujui oleh dosen-dosen yang bersangkutan. Laporan skripsi ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir kuliah.

Dengan terselesainya laporan skripsi ini, maka tidak lupa kami mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan skripsi ini, antara lain:

1. Kepada Dekan Fakultas Teknik Universitas Trunojoyo Madura, Bapak Dr. Rachmad Hidayat, M.T.
2. Ketua Prodi Teknik Industri, Bapak Dr. Kukuh Winarso, S.Si., M.T.
3. Dosen Pembimbing Skripsi, Bapak Dr. Kukuh Winarso, S.Si., M.T. dan Bapak Sabarudin Akhmad, S.T., M.T. atas bimbingannya sehingga laporan ini dapat tersusun dengan baik.
4. Dosen Penguji Skripsi, Ibu Fitri Agustina, S.T., M.T., Ibu Ika Deefi Anna, S.T., M.T., dan Bapak Agus Salim, S.T., M.T. atas koreksinya sehingga laporan ini dapat tersusun dengan benar.
5. Ibu, adik, dan kakak saya tercinta yang telah memberikan dorongan doa maupun kasih sayang sehingga penulis selalu mendapat kemudahan dari Allah SWT.
6. Seluruh Staff TU Fakultas Teknik yang telah membantu pelaksanaan administrasi skripsi.
7. Kepala Laboratorium Manajemen Industri, Ibu Issa Dyah Utami, S.T., M.T.
8. Para asisten dosen Laboratorium Manajemen Industri, sekaligus teman-teman Teknik Industri angkatan 2012 yang saling membantu dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
9. Dan para sahabat-sahabat saya Widia, Catur, Firo, Fina, Habib, Amanda, Nila, Erviana, Indana, Sausan, Okta, Zenna, Nafier, Hanum, Adit, Yara, Nella, Fennyta, Ajeng, Maman, Aya, Cindy, Shinta, Ega, Acha, Vito, Fika, Arinda,

Binty, Angel, Softly, Tabita, Yesika, Lita, Erlisa, Eko, Ricky, Echa, Dimas dan teman-teman di UKM PS Golden yang telah memberikan motivasi serta arahan baik sehingga penulis selalu semangat mengerjakan skripsi.

Kami menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang mendasar pada laporan skripsi ini. Akhir kata kami mengharapkan adanya saran serta kritik yang dapat membangun kami. Semoga laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita sekalian dan bagi kami selaku penulis.

Bangkalan, 28 Juli 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Perilaku Konsumen.....	6
2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	7
2.3 Kualitas Produk.....	13
2.4 Harga.....	16
2.5 Proses Keputusan Pembelian	17
2.6 Analisis Faktor	18
2.7 Penelitian Terdahulu	19
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Variabel Penelitian.....	23
3.3 Waktu dan Tempat.....	29
3.4 Jenis Data	29
3.5 Peralatan dan Bahan Penelitian.....	30
3.6 Teknik Pengambilan Data (Teknik <i>Sampling</i>).....	30

3.7 Jumlah Data (Jumlah Sampel) dan Kriteria Responden	31
3.7.1 Populasi.....	31
3.7.2 Sampel.....	31
3.8 Model Dasar dan Rancangan Kuisisioner.....	33
3.9 Metode Penyelesaian.....	35
3.9.1 Uji Validitas	35
3.9.2 Uji Reliabilitas	36
3.9.3 Analisis Deskriptif	36
3.9.4 Analisis Faktor	36
3.10 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Uji Validitas	40
4.2 Uji Reliabilitas	42
4.3 Analisis Deskriptif	42
4.3.1 Karakteristik Responden.....	42
4.4 Analisis Faktor	45
4.4.1 <i>KMO and Bartlett's Test</i>	45
4.4.2 <i>Anti Image Matrices</i>	45
4.4.3 <i>Communalities</i>	46
4.4.4 <i>Total Variance Explained</i>	48
4.4.5 <i>Component Matrix^a</i>	50
4.4.6 <i>Rotated Component Matrix^a</i>	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persentase rumah tangga yang mempunyai <i>handphone</i> menurut Kota Surabaya.....	2
Tabel 1.2 Data jumlah penjualan <i>smartphone</i> di Indonesia tahun 2008-2012	3
Tabel 1.3 Data penjualan <i>iPhone</i>	3
Tabel 2.1 Ringkasan penelitian pendahuluan	21
Tabel 3.1 Variabel penelitian mengenai pengaruh keputusan pembelian <i>iPhone</i>	25
Tabel 3.2 Tingkat penilaian jawaban	29
Tabel 3.3 Banyaknya penduduk Kota Surabaya	32
Tabel 4.1 Uji Validitas.....	40
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.3 Distribusi frekuensi jenis kelamin	43
Tabel 4.4 Distribusi frekuensi usia	43
Tabel 4.5 Distribusi frekuensi pekerjaan	44
Tabel 4.6 Distribusi frekuensi penghasilan/uang saku per bulan.....	44
Tabel 4.7 KMO dan <i>bartlett's test</i>	45
Tabel 4.8 <i>Anti image matrices</i>	45
Tabel 4.9 <i>Communalities</i>	47
Tabel 4.10 <i>Total variance explained</i>	48
Tabel 4.11 <i>Component matrix</i> ^a	50
Tabel 4.12 <i>Rotated component matrix</i> ^a	52
Tabel 4.13 Ringkasan.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Agawi TouchMarks I: Minimum App Response Times for smartphones</i>	2
Gambar 2.1 Model perilaku konsumen.....	7
Gambar 2.2 Model lima tahap proses keputusan pembelian konsumen	17
Gambar 3.1 Teknik pengambilan data dengan <i>purposive sampling</i>	31
Gambar 3.2 Model dasar penelitian	34
Gambar 3.3 <i>Flowchart</i> penelitian	39
Gambar 4.1 <i>Scree plot</i>	49