

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Sejarah Perusahaan**

Apple Inc. didirikan pada tanggal 1 April, 1976 dan di Ubah menjadi Apple Computer. Inc. pada tanggal 3 Januari, 1977, Namun Pada 9 Januari, 2007, kata "Computer" dihapus untuk Mencerminkan fokus Apple terhadap bidang Elektronik Setelah peluncuran iPhone. Apple didirikan Oleh 3 Anak Muda yaitu Steve Jobs, Steve Wozniak dan Ronald Wayne. Steve Wozniak adalah seorang Hacker elektronik. Pada tahun 1975, dia bekerja di Hewlett-Packard (HP) dan membantu temannya Steve Jobs mendisain Video Game untuk Atari. Ronald Wayne Nyaris tidak pernah disebut dalam sejarah Apple, mungkin ini karena Wayne meninggalkan Apple 12 hari setelah perusahaan tersebut didirikan.

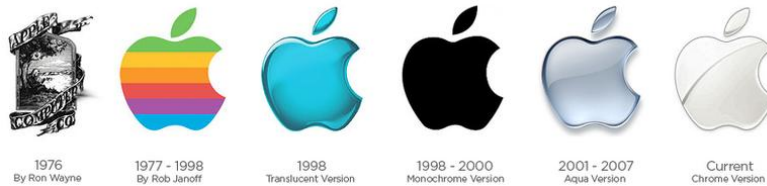
Apple Inc adalah perusahaan teknologi multinasional Amerika yang berkantor pusat di Cupertino, California, yang mendesain, mengembangkan, dan menjual elektronik konsumen, perangkat lunak komputer, dan layanan online. Produk perangkat keras yang meliputi smartphone iPhone, komputer tablet iPad, komputer pribadi Mac, iPod portable media player, dan smartwatch Apple Watch. Perangkat lunak konsumen Apple termasuk OS X dan sistem operasi iOS, iTunes media player, web browser Safari, dan iLife dan iWork kreativitas dan produktivitas suite. Layanan online-nya termasuk iTunes Store, iOS App Store dan Mac App Store, dan iCloud.

Pada tahun 2007 Apple mengeluarkan iPhone yang dirancang dan dipasarkan oleh Apple.inc iPhone menggunakan sistem operasi telepon genggam IOS Apple yang dikenal dengan nama "iPhone OS" sampai pertengahan 2010, sesaat setelah peluncuran iPad. iPhone dapat merekam video, mengambil foto, memutar musik, mengirim dan menerima surel, menjelajah web, mengirim SMS, dan menerima surat suara visual. Sejumlah fungsi lain permainan, referensi navigasi GPS jejaring sosial dll. Dapat diaktifkan dengan mengunduh aplikasi hingga 2012 Appstore menawarkan lebih dari 700.000 aplikasi buatan Apple dan pengembang pihak ketiga. Apple telah merilis sebelas generasi model iPhone, masing-masing disertai oleh salah satu dari sebelas rilis utama dari sistem operasi iOS. Asli generasi pertama iPhone adalah ponsel GSM dan didirikan preseden desain, seperti penempatan tombol yang telah bertahan sepanjang semua rilis dan ukuran layar dipertahankan selama empat iterasi berikutnya. iPhone 3G menambahkan dukungan jaringan 3G, dan diikuti oleh 3GS dengan

peningkatan hardware, 4 dengan chassis metal, resolusi layar yang lebih tinggi dan kamera menghadap ke depan, dan 4S dengan peningkatan hardware dan asisten suara Siri. iPhone 5 menampilkan layar lebih tinggi, 4-inci dan konektor petir baru diperkenalkan Apple. Pada 2013, Apple merilis 5S dengan peningkatan hardware dan pembaca sidik jari, dan 5C biaya lebih rendah, versi 5 dengan casing plastik berwarna bukan logam. Mereka diikuti oleh lebih besar iPhone 6, dengan model yang menampilkan display 4,7 dan 5,5 inci. iPhone 6S diperkenalkan pada tahun berikutnya, yang menampilkan upgrade hardware dan dukungan untuk input sentuhan tekanan-sensitif, serta SE-yang menampilkan hardware dari 6S tetapi faktor bentuk yang lebih kecil dari 5S. Pada 2016, Apple meluncurkan iPhone 7 dan 7 Plus, yang menambah tahan air, sistem ditingkatkan dan kinerja grafis, belakang setup dual-kamera baru pada model Plus, dan pilihan warna baru, saat mengeluarkan 3,5 mm headphone jack ditemukan pada sebelumnya model. iPhone 8 dan 8 Plus yang dirilis pada tahun 2017, menambahkan kaca belakang dan layar ditingkatkan dan kamera. iPhone X dirilis bersama 8 dan 8 Plus, dengan highlights menjadi dekat desain bezel-kurang, kamera ditingkatkan dan sistem pengenalan wajah baru, bernama Wajah ID, iPhone asli digambarkan sebagai "revolusioner" dan "game-changer" untuk industri ponsel. iterasi yang lebih baru juga telah mengumpulkan pujian, dan kesuksesan iPhone telah dikreditkan dengan membantu untuk membuat Apple salah satu yang paling berharga perusahaan publik di dunia.

Nama apple didapatkan pada saat Steve Jobs bekerja di kebun buah-buahan Oregon dan ia mendapatkan nama Apple dari brand ternama apel yang bernama McIntosh apples. Dari brand apel tersebut jugalah nama Macintosh berasal. Ini benar-benar asal mula mengapa Apple menggunakan apel sebagai nama dan logo mereka. Logo pertama ini dibuat oleh Ronald Wayne, salah seorang yang turut mendirikan Apple di masa awal pada 1976, yang hendak merepresentasikan hukum gravitasi yang terinspirasi dari buah apel. Logo dengan warna hitam putih itu menggambarkan Sir Isaac Newton sedang duduk di bawah pohon apel, lengkap dengan latar belakang yang indah. Di atas Newton, ada buah apel yang dikelilingi cahaya putih, terjatuh, dan seakan memberi inspirasi kepadanya tentang hukum gravitasi. Semua elemen gambar itu dibingkai dengan garis tipis, yang di dalamnya terdapat teks, "Newton... A mind forever voyaging through strange seas of thought... alone." Ada pula hiasan banner bertuliskan Apple Computer Co., yang melilit bingkai tersebut. Akan tetapi, pemakaian logo ini tak bertahan lama. Jobs, yang mengambil banyak peran di Apple untuk urusan desain, memutuskan untuk menjelajahi sesuatu yang baru untuk logo, sesuatu yang berbeda. Logo pertama dinilai sulit digunakan untuk mereproduksi gambar dalam ukuran kecil, dan logo itu dinilai tidak

harmonis dengan komputer Apple yang terkesan modern. Jobs ingin nama dan logo Apple seakan menyatu. Jobs dipertemukan dengan desainer bernama Rob Janoff pada Januari 1977.



**Gambar 1.1**

### **Logo Apple.inc**

*Sumber : kompas.com*

Desain logo Apple bertahan cukup lama sampai akhirnya Steve Jobs memutuskan mengubah logo penuh warna tersebut menjadi logo dengan warna yang solid. Hal ini sesuai dengan fashion pada waktu itu yang minimalis dan mungkin untuk mengikuti zaman millenium yang baru.

#### **1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

##### **Visi**

Apple di setiap meja

##### **Misi**

Apple memicu revolusi komputer pribadi pada tahun 1970an dengan Apple II dan diciptakan kembali komputer pribadi pada tahun 1980 dengan Macintosh. Apple berkomitmen untuk membawa pengalaman komputasi personal terbaik kepada siswa, pendidik, profesional kreatif dan konsumen di seluruh dunia melalui inovatif software, hardware dan persembahan internet.

#### **1.1.3 Produk *Smartphone* iPhone**

iPhone memiliki berbagai jenis produk yang dapat dipilih oleh konsumen, berikut ini adalah tabel mengenai produk iPhone

**Tabel 1.1 Produk Smartphone Apple iPhone**

Seri iPhone									
1	2	3	3g	3gs	4g	4s	5	5s	X
5 SE	6	6plus	6s	6s plus	7	7 plus	8	8 plus	

*Sumber* : Pengolahan data

## 1.2 Latar Belakang

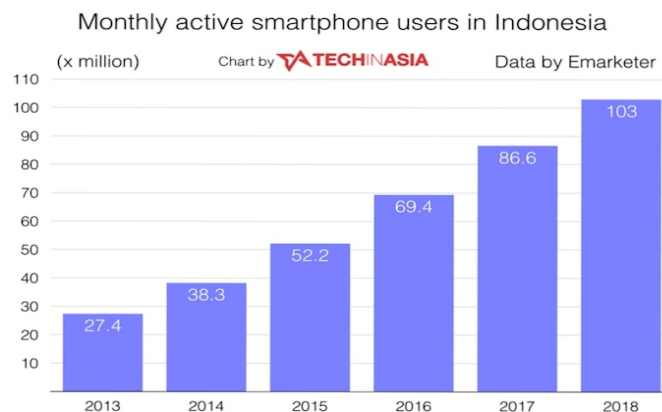
Indonesia mengalami masa-masa perkembangan teknologi komunikasi dari masa lalu sampai dengan saat ini, komunikasi yang sangat sederhana hingga menjadi komunikasi yang serba canggih. Pada awalnya komunikasi sudah ada sejak zaman dulu, perkembangannya pun hampir sama seperti negara-negara lainnya. Adanya pengaruh penemuan dari para ilmuwan, sejak masa perang indonesia juga sudah ada media penyampai pesan seperti surat dan telegraf. Kemudian Indonesia beralih kepada era telepon dan bermunculan teknologi-teknologi terbaru dari perkembangan teknologi indonesia. Pesatnya perkembangan teknologi komunikasi di Indonesia juga di tandainya dengan peluncuran satelit palapa.

Kaitannya dengan perekonomian ini merupakan peluang industri telekomunikasi untuk menciptakan suatu ponsel yang berfungsi untuk komunikasi sekaligus dapat mengakses internet. Hal ini di manfaatkan oleh beberapa produsen ponsel dalam menciptakan ponsel pintar yang lebih di kenal dengan sebutan 'Smartphone'. Banyak produsen telepon genggam berbondong-bondong menciptakan smartphone yang memiliki fitur canggih yang di inginkan dan dapat memenuhi kebutuhan komunikasi masyarakat. Perkembangan smartphone di indonesia bahkan di dunia pun semakin pesat. Bebarapa produsen smartphone mampu membuat ponsel yang dapat menjawab kebutuhan masyarakat.

Perkembangan *handphone* di Indonesia relatif cukup baik dan dinamis, baik produk lokal maupun produk internasional. Selain itu, tingkat persaingan di berbagai kategori produk berdasarkan kemajuan telekomunikasi khususnya produk *handphone* telah menyebabkan timbulnya beberapa fenomena yang cukup menarik. Salah satu fenomena yang menarik perhatian dunia adalah pertumbuhan telekomunikasi yang lebih canggih yaitu dengan munculnya produk ponsel pintar alias smartphone. Salah satu produk smartphone belakangan ini berhasil mencuri perhatian masyarakat adalah *handphone* berbasis sistem operasi IOS dan Android.

Telepon seluler merupakan salah satu teknologi yang berkembang sangat pesat setiap tahun. Dengan adanya perkembangan teknologi komunikasi ini, banyak bermunculan berbagai jenis telepon seluler salah satunya adalah ponsel pintar (*smartphone*). Ponsel pintar (*smartphone*) adalah ponsel yang meliputi fungsi canggih di luar kemampuan panggilan telepon dan mengirim pesan teks. Kebanyakan *smartphone* memiliki kemampuan untuk menampilkan foto, memutar video, cek dan kirim *e-mail*, dan mengakses *website*. *Smartphone* modern seperti ponsel *iPhone* dan yang berbasis *Android* dapat menjalankan aplikasi pihak ketiga, yang menyediakan fungsionalitas terbatas.

Jumlah penduduk Indonesia yang mencapai 250 juta jiwa menurut kominfo.go.id (2015) adalah pangsa pasar yang besar, Pengguna *smartphone* di Indonesia juga bertumbuh dengan pesat. Lembaga riset *digital marketing Emarketer* memperkirakan pada tahun 2018 jumlah pengguna aktif *smartphone* di Indonesia lebih dari 100 juta orang. Dengan jumlah sebesar itu, Indonesia akan menjadi negara dengan pengguna aktif *smartphone* terbesar keempat di dunia setelah Cina, India, dan Amerika.



**Gambar 1.2**

### **Pengguna *Smartphone* di Indonesia**

*Sumber : techinasia.com*

Pertumbuhan pengguna *smartphone* yang kuat di Indonesia menjadi pertanda baik untuk pertumbuhan e-commerce, yang sebagian besar diakses melalui gadget. Berdasarkan laporan, Indonesia akan melampaui Brazil dan negara berkembang lainnya yang juga memiliki demografi penduduk di usia muda yang cukup besar dalam hal penggunaan *smartphone* dalam beberapa tahun ke depan.

Setiap *smartphone* pasti memiliki kelebihan khusus pada fitur-fiturnya, hal ini bertujuan untuk menarik minat masyarakat untuk membeli *smartphone* yang di kenal canggih oleh para masyarakat. Berikut adalah beberapa kelebihan dari *smartphone Apple iPhone X* menurut Panduanmac.com.

### 1. Jaminan Update OS Lebih Lama

Kelebihan iPhone dibanding Android yang pertama adalah jaminan update sistem operasi iPhone. iOS adalah sistem operasi mobile buatan Apple dan hanya dapat diinstal pada perangkat iOS seperti iPhone, iPad, iPod dan Apple Watch. iPhone keluaran terbaru dirilis bersamaan dengan iOS terbaru dan mendapatkan update kurang lebih 5 tahun. Sebagai contoh, iPhone 4s yang secara bertahap dalam waktu lima tahun mendapatkan update iOS terbaru mulai dari iOS 6, 7, 8 hingga iOS 9. Begitupun dengan penerusnya, iPhone 5s yang dirilis pada bulan September 2013. Sudah hampir 4 tahun lamanya masih mendapatkan update iOS terbaru, termasuk upgrade ke iOS 11 yang masih dalam tahap beta dan bulan depan akan dirilis. Dan tidak menutup kemungkinan jika iOS 12 rilis pada tahun 2018 nanti, Anda masih bisa upgrade iOS 12 di iPhone 5s. Itu berarti Anda menikmati update iOS selama 5 tahun lamanya. Berbeda dengan Android, yang diproduksi oleh beberapa vendor terkenal seperti Samsung, HTC, Xiaomi, dan lainnya hanya memberikan dukungan update sistem operasi beberapa kali saja. Selain itu, cara update iOS sangat mudah dilakukan melalui perangkat tanpa komputer ataupun dengan cara jailbreak.

### 2. Aplikasi Terbaik Rilis Lebih Awal di iOS

Aplikasi terbaik selalu hadir lebih awal di iPhone daripada di Android. Tak heran jika beberapa waktu lalu, ada beberapa aplikasi eksklusif yang hanya bisa dijalankan di iOS seperti Instagram, Flappy Bird, BBM dan Super Mario Run. Meskipun Android lebih banyak diminati di tanah air dan ada jutaan aplikasi yang tersedia di Google Play Store, tidak akan mengalahkan ekosistem aplikasi di App Store. Kebanyakan pengembang lebih memilih merilis lebih dulu aplikasi di iOS kemudian menyediakannya di Google Play Store milik Google itu. Ada banyak alasan kenapa developer lebih senang membuat aplikasi di iPhone daripada Android. Salah satunya karena tool development iOS lebih mudah digunakan.

### 3. Performa IOS lebih baik

Seperti yang kita ketahui, iOS adalah sistem operasi mobile buatan Apple sendiri dan hanya bisa digunakan di perangkatnya seperti iPad, iPod, iPhone dan Watch Apple. Inilah yang membuat Apple tahu apakah perangkatnya memungkinkan mendapatkan update iOS atau tidak. Berbeda dengan Android yang dibuat oleh beberapa vendor seperti Samsung, HTC, Xiaomi, Sony, Motorola. Anda mungkin mendapatkan update OS Android, tapi tidak ada

jaminan apakah update terbaru tersebut dapat berjalan dengan baik di perangkat Anda. Hal lain yang orang banyak tidak senangi ketika menggunakan smartphone adalah aplikasi tertutup sendiri. Tapi tidak untuk iOS, Anda akan jarang menemukannya karena iOS lebih stabil daripada Android. Tak heran jika Anda banyak menemukan error force stop atau aplikasi tiba-tiba berhenti dengan sendiri di Android. Tak hanya itu saja, iOS membenamkan mode DFU yang memungkinkan Anda bisa mengembalikan semua data seperti SMS, foto, video dan setting yang hilang, itupun jika kamu sudah pernah melakukan backup data iPhone sebelumnya.

#### 4. Sistem Operasi Lebih Aman

Selain 3 kelebihan iOS daripada Android diatas yang membuat orang lebih memilih iPhone walaupun harganya terbilang mahal adalah sistem keamanan iOS jauh lebih baik. Keamanan data yang jauh lebih bagus menjadikan alasan kenapa kamu harus beli iPhone. Sejak dirilisnya iOS 9, Apple juga menambahkan fitur keamanan autentikasi dua faktor untuk ID Apple yang baru pertama kali login ke perangkat iOS atau web browser baru. Anda diharuskan memasukkan kode verifikasi yang dikirimkan ke perangkat Apple. Anda mungkin masih mengingat saat ransomware menyerang awal tahun 2017, Apple tidak tinggal diam dan segera merilis update iOS 10.3 bagi pengguna perangkat iOS untuk menangkal serangannya. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai update keamanan iOS dapat Anda baca di situs Apple.

#### 5. Berbahan Premium, Desain Sempel dan Elegan

iPhone dikenal sebagai smartphone dengan harga mahal. Tapi itu tampaknya wajar saja mengingat materialnya terbuat dari aluminium berbahan premium dengan rangka *stainless steel*. Ini juga adalah salah satu kelebihan iPhone daripada Android yang patut Anda pertimbangkan ketika bingung menentukan lebih baik iPhone atau Android. Dari segi desain, iPhone punya penampakan yang lebih unik dan tampil beda jika dibandingkan dengan Android. Banyaknya produsen HP Android yang membuatnya tidak punya keunikan daripada iPhone. Ketika Apple merilis iPhone terbaru, desain yang dibuat tidak pernah membuat penggunanya merasa kesulitan menggunakannya. Penempatan tombol Home, volume, power tidak pernah mengalami perubahan yang signifikan.

#### 6. Garansi

Kelebihan iPhone dibanding Android adalah garansi. Semua produk Apple mendapatkan garansi resmi selama 1 tahun sejak Anda membelinya baik itu Mac, iPhone, iPad, iPod, dan Watch Apple. Cakupan garansi resmi iPhone sangat lengkap. Jika Anda mengalami masalah pada komponen atau hardware maka Anda tidak hanya mendapatkan perbaikan saja tapi juga pergantian komponen pada masa garansi 1 tahun tersebut dengan biaya gratis. Cara

klaim garansi resmi iPhone terbilang sangat mudah, Anda hanya perlu pergi ke Apple Premium/Authorized Reseller.

#### 7. Kualitas kamera terbaik

Jika dibandingkan dengan Android yang memiliki resolusi kamera tinggi, iPhone justru masih membenamkan kamera dengan resolusi rendah. Akan tetapi, kamera iPhone hasilnya jauh lebih bagus ketimbang kamera Android yang resolusinya lebih tinggi. Sudah menjadi rahasia umum jika kualitas kamera iPhone terbaik. Ada banyak faktor yang menyebabkan hal tersebut. Resolusi kamera yang menjadi salah satu faktor penentu menentukan orang dalam memilih smartphone, apakah harus pilih iPhone atau Android. Samsung Galaxy S8+ dan iPhone 7 Plus masing-masing punya kamera belakang dengan resolusi yang sama yaitu 12 MP, perbedaannya terletak pada bukaan kameranya. Pada kenyataannya, jika keduanya dalam mode auto maka hasil jepretan yang dihasilkan kamera iPhone lebih detil dibandingkan dengan Galaxy S8.

#### 8. Harga jual lebih tinggi

Banyak orang yang mengetahui bahwa produk Apple mahal dan eksklusif. Itulah yang menyebabkan harga jual iPhone lebih tinggi dan termasuk juga kelebihan iPhone. Tak heran jika Anda termasuk orang yang suka gonta-ganti smartphone, tidak akan merasa rugi jika membeli iPhone karena harga jual iPhone lebih tinggi. Asumsinya, iPhone bekas pemakaian Anda yang akan dijual itu tidak mengalami kerusakan seperti layar pecah, adanya baret, baterai bocor, atau cacat fisik lainnya.

#### 9. Minim Resiko Terkena “Malware”

Symantec mengatakan bahwa Android lebih rentan terkena serangan malware dibandingkan dengan iOS milik Apple itu. Tentunya ini dikarenakan oleh penggunaannya sendiri dan banyaknya aplikasi root Android yang mudah didapatkan dari internet. Bukan berarti pengguna iPhone 100% aman dari malware. Jika Anda mencari tahu cara jailbreak iPhone dan melakukannya karena suatu hal, bisa jadi iPhone lebih rentan terkena malware atau serangan berbahaya lainnya. Instal aplikasi Android yang cukup mudah memang sangat menguntungkan pengguna Android, tapi ada banyak aplikasi Google Play Store yang berasal dari sumber yang tidak terpercaya sehingga resiko terkena malware lebih tinggi. Berbeda di toko aplikasi iOS, App Store. Apple sangat ketat dalam menyeleksi aplikasi yang bisa diunduh oleh penggunaannya.

Menurut [tirto.id](http://tirto.id) pada 3 November 2017, orang-orang “fanboy” Apple di Australia berbondong-bondong mengantre membeli iPhone X di Apple Store. Tampilan baru, dengan tampak muka yang seolah hanya berisi layar tanpa cangkang tepi, membuat banyak orang kepincut meskipun varian itu dibanderol mulai dari \$999.



Sebagaimana dilaporkan [Wall Street Journal](#), Apple mengalami “permintaan unit yang lebih sedikit dibandingkan perkiraan.” Apple tak bisa memprediksi dengan pasti berapa jumlah iPhone X yang akan terjual selanjutnya. Pada akhir Oktober 2018, Apple memangkas sepertiga produksi unit dari 70 juta unit yang direncanakan diproduksi.

Tiga perusahaan rekanan Apple yang membuat iPhone X terkena imbas. Masih menurut laporan *Wall Street Journal*, Qorvo Inc, Lumentum Holding Inc, hingga Japan Display Inc, merasakan anjloknya keuntungan per kuartal atas tak lakunya iPhone. Padahal, ketiga perusahaan itu memperoleh sepertiga untung dari jasa mereka memproduksi *sparepart* untuk Apple.

Foxconn, perusahaan manufaktur terbesar bagi Apple, bahkan harus merelakan ribuan pekerjanya pulang lebih awal karena tak ada kerjaan berarti di pabrik. Atas lesunya penjualan iPhone X, Apple dikabarkan pula bermasalah dengan salah satu pemasok komponen utamanya yakni Samsung SDI. Samsung SDI merupakan perusahaan pencipta panel OLED bagi iPhone X. Karena Apple tak bisa memastikan berapa jumlah unit yang akan diproduksi, mereka sukar memesan pada Samsung SDI. Samsung SDI mensyaratkan pembelian panel OLED dengan kuantitas tertentu.

Menurut data yang dipacak [Statista](#), data fiskal mereka pada 2018 menunjukkan bahwa Apple kelimpungan menjual iPhone. Pada kuartal 1-2018, Apple menjual 77,3 juta unit iPhone. Lalu, penjualan melorot menjadi 52,2 juta unit di kuartal 2-2018. Tak berhenti di situ, di kuartal 3-2018, iPhone melorot lagi hingga 41,3 juta unit.



**Gambar 1.3**

### **Penjualan iPhone Tahun 2018**

*Sumber : Tirto.id*

Dari data diatas kita dapat ketahui bahwa tingkat penjualan produk iPhone di tahun 2018 pada kuartal 1 sampai dengan kuartal 3 2018 mengalami penurunan. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor-faktor, diantaranya adalah : penurunan kualitas produk, harga yang tinggi, yang dilakukan kepada konsumen, dan banyaknya kompetitor lain mengeluarkan produk sejenis dengan harga terjangkau.

Dikutip dari Klikmania.net (2015) produk Apple iPhone X masih memiliki beberapa kekurangan.

Kekurangan Apple iPhone X :

- a. Menggunakan material kaca untuk backcase

Body iPhone X yang hampir 90% fisiknya diselimuti kaca ini sama sekali tidak dilengkapi dengan pelindung layar seperti Corning Gorilla Glass menjadi kekurangan Smartphone iPhone X. Apple mengklaim menggunakan kaca yang berkualitas yang tahan terhadap goresan dan benturan benda luar. Dengan demikian pelindung layar seperti Corning Gorilla Glass akan semakin menjanjikan untuk para penggunanya.

b. Kekurangan smartphone iPhone X dari segi spesifikasi

Body iPhone X yang hampir 90% fisiknya diselimuti kaca ini sama sekali tidak dilengkapi dengan pelindung layar seperti Corning Gorilla Glass menjadi kekurangan Smartphone iPhone X. Apple mengklaim menggunakan kaca yang berkualitas yang tahan terhadap goresan dan benturan benda luar. Dengan demikian pelindung layar seperti Corning Gorilla Glass akan semakin menjanjikan untuk para penggunanya.

c. Hilangnya tombol home sebagai kontrol navigasi

Pada dasarnya tombol home yang diterapkan untuk smartphone iPhone terdahulu diletakkan pada bezel bawah. Dengan penerapan konsep smartphone bezelless maka tidak memungkinkan adanya sebuah tombol home. Namun, banyak juga orang yang menjadi kesulitan untuk mengontrol iPhone X karena fungsi utama dari sebuah tombol home adalah sebagai navigasi. Pengguna tidak dapat lagi menikmati sensor sidik jari Touch ID untuk membuka atau login ke dalam smartphone yang terkenal memudahkan pengguna. Dimana sensor Touch ID disematkan pada tombol home dari smartphone iPhone sebelumnya. Akan sedikit kerepotan karena untuk mengganti peran tombol home harus menyentuh layar untuk mengaktifkan sensor Face ID. Selain itu, ketika pengguna ingin kembali ke layar utama dari sebuah aplikasi maka harus menyapukan jari dari bagian bawah layar hingga keatas.

d. Spesifikasi yang hampir serupa dengan iPhone 8

Spesifikasi dapur pacu jenis smartphone flagship termahal ini hampir serupa dengan iPhone 8. Berdasarkan spesifikasi kedua smartphone besutan Apple ini membawa dapur pacu yang sama. Perbedaan spesifikasi hanya terletak pada desain dan kamera yang diusungnya. Desain smartphone iPhone X tampil lebih modern dengan konsep yang mengadopsi teknologi bezelless alias layar sentuh tanpa bezel sedikitpun. Sedangkan iPhone 8 meluncur dengan desain khas iPhone terdahulu. Selain pada desain, kedua smartphone ini hanya memiliki perbedaan dalam sektor kamera yang diusungnya. Dimana iPhone X telah dibekali dengan dual camera pada kamera belakang yang beresolusi 12 MP dengan quad LED tone Flash. iPhone 8 hanya membawa kamera tunggal untuk kamera belakang beresolusi 12 MP quad LED tone Flash. Sementara itu, untuk kamera depan membawa kamera dengan resolusi yang sama yaitu 7 MP. garis

besar spesifikasi kedua smartphone ini tergolong sama, dimana kedua ponsel besutan Apple ini dapat merekam video beresolusi 4K dengan 60 fps. Dan pilihan kapasitas memori internal juga sama dengan iPhone 8 yang maksimal-nya adalah 256 GB.

e. Kapasitas baterai yang kecil untuk Flagship Smartphone

Baterai iPhone X berjenis Non – removable li – Ion dengan kapasitas 2716 mAh. Banyak netizen yang kecewa dengan kapasitas smartphone kelas flagship ini. Kebanyakan aplikasi dan game sekarang lebih boros daya dan dapat menyebabkan panas pada baterai menjadikan kekurangan Smartphone iPhone X pada sisi baterai. Kebanyakan smartphone flagship saingan Apple seperti Samsung, Xiaomi, HTC dan Meizu hadir dengan baterai diatas kapasitas 3000 mAh. Pihak Apple sendiri mengklaim bahwa mereka ingin kesan mewah untuk smartphone Iphone X agar lebih kental.

Dengan adanya beberapa kekurangan dari smartphone Apple iPhone X tersebut, maka kualitas produk menjadi elemen penting yang berkontribusi terhadap kesuksesan pemasaran. Konsumen pada posisi ini secara mutlak mempunyai kebebasan untuk melakukan keputusan pembelian terhadap produk yang mereka inginkan.

Strategi pemasaran terdiri dari unsur-unsur 4P (Product, Price, Promotion, dan Place) yang berkembang sejalan dengan gerak perusahaan dan perubahan lingkungan pemasaran serta perubahan perilaku konsumen. Dalam perilaku konsumen memiliki implikasi sangat luas terhadap perumusan strategi pemasaran, hal ini karena strategi pemasaran menyangkut kedua kegiatan pokok diantaranya adalah pemilihan pasar- pasar yang akan dijadikan sasaran pemasaran, serta menyusun dan merumuskan suatu kombinasi yang tepat dalam marketing mix agar kebutuhan konsumen dapat terpenuhi. Dalam strategi pemasaran dapat dinyatakan sebagai dasar tindakan yang mengarah pada kegiatan atau usaha pemasaran, dari suatu perusahaan dalam kondisi persaingan.

Salah satu keunggulan dalam persaingan adalah kualitas produk yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Kondisi konsumen yang semakin kritis dalam hal kualitas, akan memaksa perusahaan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan mutu produknya agar terhindar dari ketidakpuasan konsumen dan perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan lain yang sejenis.

Keputusan pembelian menjadi hal yang penting untuk diperhatikan karena hal ini tentu akan menjadi suatu pertimbangan bagaimana suatu strategi pemasaran akan dilakukan oleh perusahaan. Keberhasilan perusahaan dalam mempengaruhi konsumen dalam keputusan pembelian sangat didukung melalui upaya membangun komunikasi kepada konsumen.

Persaingan yang begitu ketat sekarang ini membuat perusahaan harus mampu memikirkan strategi pemasaran yang handal dan mampu menarik minat konsumen. Produk yang memiliki kualitas yang baik dengan diferensiasi yang juga baik akan menjadi produk yang kemungkinan besar memiliki konsumen loyal.

Menurut Kotler dan Amstrong (2012:283) Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya. Menurut Kotler dan Keller (2016:393), terdapat sembilan jenis dimensi yang dapat digunakan untuk menganalisis kualitas produk, yaitu bentuk (*form*), fitur (*features*), kinerja kualitas (*performance quality*), kesesuaian kualitas (*conformance quality*), daya tahan (*durability*), kehandalan (*reliability*), kemampuan perbaikan (*repairability*), gaya (*style*), dan kostumisasi (*customization*). Produk yang mempunyai kualitas baik tentu akan mendapat respon yang baik dari konsumen sehingga memberikan kemudahan bagi konsumen untuk melakukan keputusan pembelian.

Selain kualitas produk terdapat faktor penting lainnya yang dapat meningkatkan volume penjualan terhadap produk yang ditawarkan, faktor tersebut adalah harga atau *price*. Dari sudut pandang konsumen harga sering kali digunakan sebagai indikator nilai jika harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa yang digunakan. Dalam hal tersebut maka harga memiliki peranan yang sangat penting dalam proses keputusan pembelian konsumen, karena harga merupakan bagian dari bauran pemasaran. Menurut Daryanto (2013 : 62) “Harga adalah jumlah uang yang ditagihkan untuk suatu produk atau sejumlah nilai dipertukarkan konsumen untuk manfaat memiliki atau menggunakan produk”.

Dari pernyataan tersebut bahwa harga adalah jumlah uang yang diberikan dalam suatu produk yang akan ditawarkan kepada konsumen. Harga menentukan keberhasilan suatu perusahaan, karena harga menentukan seberapa besar keuntungan yang diperoleh oleh perusahaan. Harga seringkali digunakan digunakan konsumen untuk menentukan pilihan mereka, harga yang murah bisa merubah keputusan pembelian suatu produk pada konsumen tertentu.

Sebelum konsumen memutuskan untuk membeli, menurut Kotler dan Keller (2012:190) biasanya konsumen melalui beberapa tahap terlebih dahulu yaitu, (1) pengenalan masalah, (2) pencarian informasi. (3) evaluasi alternatif, (4) keputusan pembelian, (5) perilaku pasca pembelian.

Hubungan antara kualitas produk, dan harga terhadap keputusan pembelian didukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Primanti Indraswari (2017) yang meneliti tentang pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian *handphone Samsung Galaxy S7 Edge di kota Bandung*. Hasilnya menunjukkan variabel kualitas produk berupa kinerja, keistimewaan, kehandalan, konformasi, daya tahan, kemampuan pelayanan, dan estetika berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana **“Pengaruh Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* Apple iPhone X di kota Tasikmalaya**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas peneliti akan merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas produk *Smartphone* Apple iPhone X ?
2. Bagaimana harga produk *Smartphone* Apple iPhone X ?
3. Bagaimana keputusan pembelian produk *Smartphone* Apple iPhone X ?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian *Smartphone* Apple iPhone X ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian dilakukan tentu memiliki beberapa tujuan, berikut adalah tujuan penelitian:

- Untuk mengetahui kualitas produk *Smartphone* Apple iPhone X ?
- Untuk mengetahui harga produk *Smartphone* Apple iPhone X ?
- Untuk mengetahui keputusan pembelian produk *Smartphone* Apple iPhone X?
- Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian *Smartphone* Apple iPhone X ?

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak berikut :

### 1.1.1 Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi yang berguna bagi perusahaan mengenai pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian, sehingga dapat meningkatkan laba perusahaan.

### 1.1.2 Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis dan sebagai kesempatan penulis untuk menerapkan teori pemasaran yang didapat selama menjalani perkuliahan. Selain itu, hasil penelitian ini ditujukan untuk penyusunan tugas akhir pada program studi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Universitas Telkom.

### 1.1.3 Bagi Pihak Lain

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan untuk penelitian lebih lanjut serta sebagai pembanding bagi masyarakat luas, khususnya mahasiswa Universitas Telkom.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari lima bab yang akan dijabarkan menjadi beberapa sub-bab. Berikut ini akan dijelaskan mengenai penjabaran dari tiap bab :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian yang menjadi dasar dari topik penelitian dan metode yang digunakan dalam penelitian, rumusan masalah, dan tujuan penelitian yang dapat memperlihatkan permasalahan yang terjadi dalam penelitian, ruang lingkup penelitian serta manfaat penelitian yang diharapkan melalui penelitian ini.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini diuraikan landasan teori yang nantinya akan sangat membantu dalam analisis hasil – hasil penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang deskripsi variabel – variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis, dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini diuraikan mengenai deskripsi objek penelitian serta analisis data dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan akhir penelitian serta saran-saran untuk objek penelitian ataupun pihak-pihak terkait lainnya.