

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Seiring perkembangan zaman kemajuan teknologi semakin melaju pesat, dimana kualitas menjadi salah satu kunci dalam sebuah kemajuan teknologi. Smartphone merupakan salah satu produk yang mengadopsi kemajuan teknologi dimana fungsinya menjadi semakin lengkap, sehingga memudahkan konsumen dalam penggunaannya. Dari berbagai jenis smartphone yang ditawarkan, iPhone merupakan salah satu jenis smartphone yang memiliki banyak peminat. Selain brand iPhone yang sudah dikenal masyarakat, smartphone ini juga terkenal memiliki kualitas produk yang baik.

iPhone merupakan salah satu merk dari perusahaan Apple yang diresmikan pada tanggal 9 Januari 2007 dalam ajang MacWorld oleh pendiri Apple Steve Jobs. Dalam memulai perjalanannya smartphone yang satu ini merupakan “pionir” dengan berbagai macam fitur teknologi. Karena iPhone adalah smartphone pertama yang mendukung panggilan telepon, internet, e-mail. Taste dan image inilah yang tidak ada pada smartphone kompetitor manapun

Oleh karena itu, pengguna iPhone akan merasakan mood yang positif dan elegan selama menggunakan produk tersebut. Menurut *Arianto (2018:83)* kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketetapan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Dari segi kualitas, produsen iPhone terus melakukan inovasi dari setiap produk yang diluncurkan sehingga jika dilihat dari jenisnya, produk ini sudah mengeluarkan beberapa tipe/seri, seperti iPhone seri 6, iPhone seri 7, iPhone seri 8 plus, iPhone seri X, iPhone seri XS, iPhone seri XR, iPhone seri 11, iPhone seri 12, iPhone seri 13, dan seri yang terbaru adalah iPhone 14. Dari setiap seri yang dikeluarkan produk ini seluruh menggunakan software iOS system yang memiliki tingkat keamanan yang tinggi .

Untuk mempertahankan basis pelanggan yang setia dan menarik pelanggan baru, perusahaan Apple harus terus memprioritaskan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Beberapa saran untuk meningkatkan dampak layanan dan kepuasan pelanggan terhadap keputusan pembelian produk iPhone antara lain:

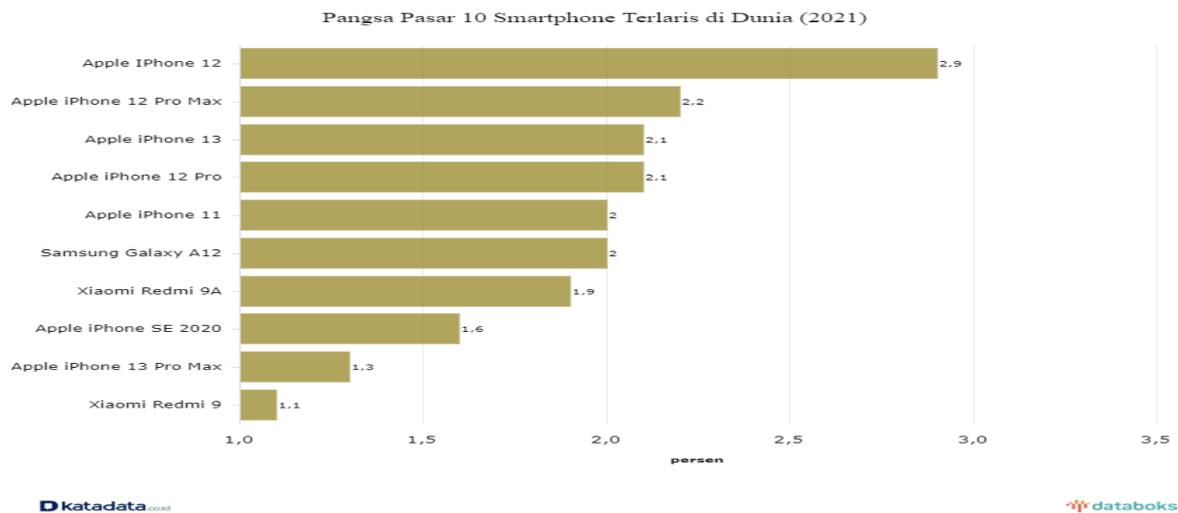
- a. Melakukan pelatihan dan pengembangan staf layanan pelanggan untuk meningkatkan dukungan teknis dan interaksi dengan pelanggan.

- a) Memastikan bahwa pertanyaan dan keluhan pelanggan dijawab dengan cepat melalui berbagai saluran komunikasi, seperti email, telepon, dan media sosial.
- b) Mengadopsi teknologi yang membuat proses purna jual lebih mudah, seperti aplikasi mobile untuk pemecahan masalah mandiri dan pembaruan perangkat lunak.
- c) Meningkatkan kesadaran konsumen tentang fitur dan keuntungan produk iPhone melalui penggunaan strategi pemasaran yang efektif.
- d) Mengambil tindakan yang tepat untuk memantau dan mengevaluasi kepuasan pelanggan melalui survei dan umpan balik

Adapun tujuan dari iPhone terus meningkatkan kualitasnya, salah satunya adalah untuk meraih kepercayaan penggunaanya. Sesuai dengan teori bahwa kepercayaan konsumen juga menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam memutuskan pembelian produk, termasuk produk smartphone. Sehingga jika suatu produk ingin survive hingga saat ini, maka kepercayaan para konsumen harus menjadi faktor utama. Para konsumen selalu mengharapkan yang terbaik dari sebuah produk yang dihadirkan. Menurut Tjiptono, Fandy & Chandra (2012) Ketika konsumen mempercayai sebuah perusahaan, mereka akan lebih suka melakukan pembelian ulang dan membagi informasi pribadi yang berharga kepada perusahaan tersebut.

“Keputusan pembelian adalah suatu keputusan konsumen yang dipengaruhi oleh ekonomi keuangan, teknologi, politik, budaya, produk, harga, lokasi, promosi, physical evidence, people, process. Sehingga membentuk sikap pada konsumen untuk mengolah segala informasi dan mengambil kesimpulan berupa respons yang muncul produk apa yang akan dibeli” (Buchari Alma, 2016:96).

Hasil survei yang dibuat dari *sellcell* menyatakan bahwa keputusan pembelian terhadap brand apple selaku produsen dari iPhone memiliki nilai value yang lebih tinggi dari pesaingnya yaitu Samsung, hampir 92% user iPhone tetap membeli produk iPhone lain ketika melakukan update perangkat. Angka ini meningkat 1,5 % dari survey tahun 2019 sebesar 90,5 %. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan para pengguna iPhone meningkat dari tahun ke tahun.



Gambar 1 Pangsa pasar 10 smartphone terlaris di Dunia (2021)

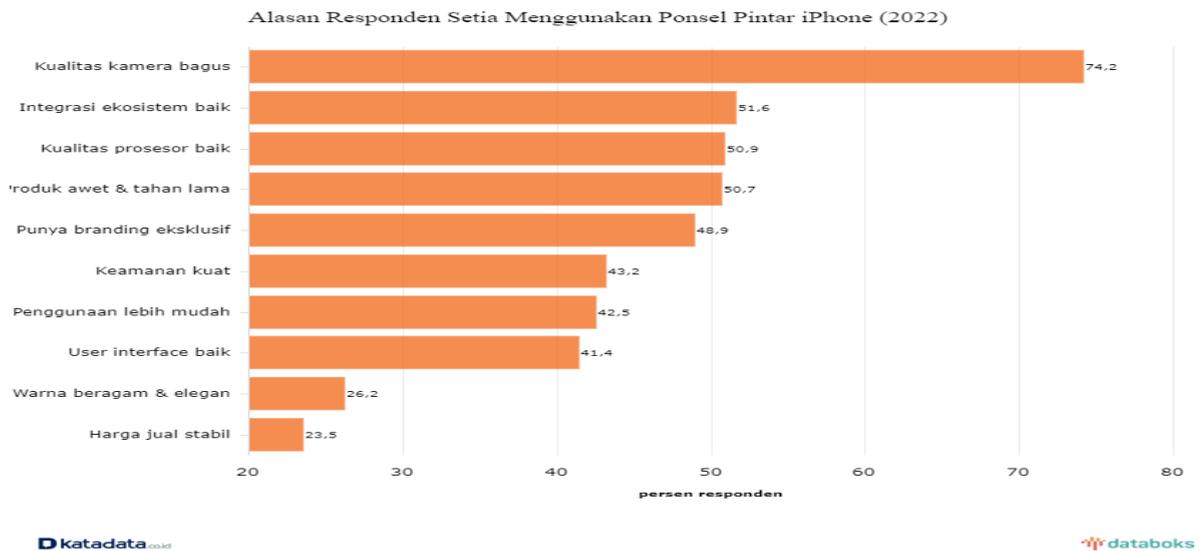
Firma riset pasar Counterpoint Research baru saja merilis daftar ponsel pintar atau smartphone paling laris di dunia tahun 2021. Apple sangat mendominasi daftar diatas yang dimana 7 dari 10 ponsel terlaris merupakan produk dari Apple yaitu iPhone.

Tiga model teratas ditempati oleh iPhone dengan kontribusi 41% terhadap penjualan Apple. Sedangkan penjualan iPhone 13 paling banyak terjual pada kuartal IV 2021, disusul oleh iPhone 13 Pro Max dan iPhone 13 Pro.

Sementara itu sang competitor Samsung Galaxy A12 berada dibawah Apple dengan pasar sebesar 2%. Pasar utama penjualan Samsung Galaxy A12 adalah Amerika Utara, Amerika Latin, dan Eropa Barat.

Kemudian untuk Xiaomi, Redmi 9A, dan Redmi 9 meraih pasar sebesar 1,9% dan 1,1%. Xiaomi tercatat memiliki pasar terbesar di wilayah China, India, dan Asia Pasifik.

Menurut data Counterpoint, ada lebih dari 4.200 model smartphone aktif di pasar global pada tahun 2021. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/14/10-smartphone-terlaris-tahun-2021-iphone-mendominasi>.



Gambar 2. Alasan Responden Setia Menggunakan Ponsel Pintar Iphone (2022)

*Sumber:* databoks.katadata.co.id

Menurut hasil survey diatas responden berpendapat bahwa kualitas kamera dari smartphone iphone yang digunakan sangat bagus, survey tersebut dilakukan terhadap 442 responden pengguna user iPhone di Indonesia pada 5 september 2022 melalui aplikasi Jakpat.