

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.LATAR BELAKANG**

Perkembangan teknologi terus berkembang dengan pesat di dunia. Teknologi yang berkembang akan terus mempengaruhi kehidupan manusia dan mengubah masa depan dalam berbagai aspek kehidupan.. Salah satu teknologi yang terus berkembang adalah smartphone. Smartphone sangat berguna untuk semua golongan, mulai dari anak kecil hingga orang dewasa. Dapat dilihat, setiap tahunnya teknologi smartphone terus berkembang dan berinovasi. (<https://www.brilio.net>, diunduh pada tanggal 28 januari 2019).

Smartphone tidak hanya digunakan sebagai alat komunikasi, tetapi smartphone juga dijadikan sebagai bagian dari gaya hidup. Pada tahun 2017 sudah banyak smartphone yang dikenalkan kepada masyarakat dengan fitur yang canggih dan memiliki desain menarik. Banyak Perusahaan yang merilis smartphone dengan gaya elegan dan mewah karena smartphone juga termasuk bagian dari gaya hidup. (<https://www.brilio.net>, diunduh pada tanggal 28 januari 2019).

Smartphone juga memiliki beberapa keunggulan seperti memiliki kamera yang dapat mendeteksi objek dengan baik. Smartphone juga dapat digunakan sebagai alat pembayaran, misalnya membeli tiket penerbangan, berbelanja dan membayar PDAM akan menjadi sangat mudah dan hanya menggunakan satu aplikasi yang ada di smartphone. Dengan keunggulan seperti itu, konsumen lebih tertarik untuk menggunakan smartphone. (<https://tekno.kompas.com>, diunduh pada tanggal 28 januari 2019).

Menurut Lembaga riset digital marketing Emarketer, Indonesia akan menjadi Negara terbesar keempat pengguna aktif smartphone di dunia setelah Cina, India dan Amerika, karena pada tahun 2018 diperkirakan bahwa lebih dari 100 juta orang Indonesia merupakan pengguna aktif smartphone. (<https://kominfo.go.id>, diunduh pada tanggal 28 januari 2019).

Teknologi Smartphone yang terus berkembang pesat menjadi nomor satu di dunia industry teknologi, sehingga banyak perusahaan teknologi smartphone profitnya semakin meningkat karena brand dari smartphone tersebut yang memiliki nilai pangsa pasar yang tinggi. Banyak perusahaan yang berlomba-lomba untuk terus mengembangkan dan terus berinovasi supaya produk smartphone dari perusahaan tersebut laku dipasaran dan banyak diminati konsumen. Salah satu brand smartphone yang memiliki nilai pangsa pasar yang tinggi dan banyak di minati konsumen adalah iPhone. (<https://www.antvklik.com>, diunduh pada tanggal 15 february 2019).

iPhone merupakan smartphone yang memiliki fitur canggih yang pertama kali dikenalkan sejak tahun 2007. Setiap tahunnya Apple merilis iPhone terbaru dengan menambahkan fitur - fitur menarik yang dinantikan oleh pengguna iPhone. Fitur ini yang membedakan iPhone dengan smartphone lainnya dan menjadikan iPhone selangkah lebih unggul. Seperti pada saat pertama kalinya Apple menambahkan fitur pemindai sidik jari pada iPhone 5, iPhone menjadi smartphone pertama yang membuat tren finger scanner dan menjadi smartphone yang laris dipasaran. (<https://tekno.kompas.com>, diunduh pada tanggal 30 januari 2019).

Apple memperkenalkan produk yang berbeda dari iPhone sebelumnya yaitu iPhone X. Harga iPhone X terbilang cukup mahal yaitu antara 18 juta sampai dengan 21 juta. CEO Apple Tim Cook mengatakan bahwa iPhone X merupakan produk yang terlaris dan meningkatkan saham perusahaan. Tim Cook juga mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan konsumen iPhone X mencapai 98 persen walaupun harganya bisa terbilang tinggi. Dapat dilihat pada gambar 1.1. Apple akhirnya mengeluarkan iPhone X (baca: iPhone Ten) sebagai produk yang benar-benar beda dari sebelumnya, menandai satu periode yang berbeda di industri smartphone. Hal yang paling menonjol dari iPhone X adalah desain yang berbingkai tipis atau populer disebut "bezel-less" berukuran 5,8 inci. Layar yang digunakan berjenis OLED, yang pertama kali dipasang pada iPhone. (<https://tekno.kompas.com>, diunduh pada tanggal 30 januari 2019).



**Gambar 1.1 iPhone X**

(<https://ibox.co.id/iphone-x.html>, diunduh pada tanggal 30 January 2019).

iPhone X berbeda dengan iPhone lainnya karena memiliki desain yang populer yaitu berbingkai tipis biasa disebut “bezel-less” dengan layar jenis OLED yang berukuran 5.8 inci. iPhone X juga memiliki resolusi kamera yang tinggi dan memiliki warna yang lebih beragam. Resolusi kamera iPhone X diklaim sebagai resolusi paling tinggi sepanjang sejarah iPhone karena memiliki 2436 x 1125 piksel dan kerapatan 456 ppi. Karena memiliki fitur yang canggih, iPhone X tidak lagi memiliki tombol homescreen dan dibagian sisi kanan terdapat tombol fisik yang langsung bisa berbicara dengan asisten digital Siri. Dalam iPhone X juga terdapat fitur Face Id, dimana pada saat membuka iPhone cukup melihat ke layar iPhone saja. iPhone X juga mencakup spesifikasi lainnya seperti speaker stereo, anti-air dan anti-debu, pengisian tanpa kabel, serta pengisian cepat. (<https://tekno.kompas.com>, diunduh Pada tanggal 30 January 2019).

*Usability* adalah seseorang yang yakin dengan menggunakan smartphone dapat membantu dan meningkatkan kinerja pekerjaannya dengan cepat (Davis dalam Surachman, 2013). iPhone X memiliki fitur yang dinamakan Siri. Siri dapat digunakan untuk mengirim pesan di iPhone, memainkan acara TV di Apple TV dan kegiatan lainnya yang berhubungan dengan perangkat Apple. Pada iPhone X cara menggunakan Siri sangat gampang dan simpel. Jika ingin membuat permintaan singkat, hanya dengan menekan sementara tombol samping pada iPhone X dan mengucapkan permintaan, dan apabila ingin membuat permintaan

panjang, hanya dengan tahan tombol samping pada iPhone X dan mengucapkan permintaan yang harus dilakukan Siri. (<https://support.apple.com>, diunduh pada tanggal 6 february 2019).

*Product Quality* adalah kualitas dari suatu produk yang dapat diterima konsumen sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen (Anwar, 2015). *Product Quality* pada iPhone X adalah iPhone X memiliki desain yang simple tetapi terlihat mewah. Layar notch pertama kali digunakan iPhone X sehingga menjadi layar yang paling banyak digunakan di industri smartphone. Layar yang terbuat dari bahan kaca membuat iPhone X semakin terlihat mahal dan elegan. (<http://gadget.jagatreview.com>, diunduh pada tanggal 2 February 2019).

**Tabel 1.1 perbandingan iPhone X dan Samsung Galaxy S8**

|              | Apple iPhone X              | Samsung galaxy S8      |
|--------------|-----------------------------|------------------------|
| User rating  | 4.2/ 5 user review          | 3.6/ 5 user review     |
| Display Type | OLED                        | Super AMOLED           |
| Camera       | 12 MP + 12 MP               | 13 MP                  |
| Sensor       | BSI sensor                  | Exmor-RS CMOS Sensor   |
| Launch date  | November 3, 2017 (Official) | May 5, 2017 (Official) |
| Price        | Rp 17.600.378,42            | Rp 11.450.133,83       |

(<https://www.gadgetsnow>, diunduh pada tanggal 1 Februari 2019).

Jika dilihat dari sisi layar, kamera dan efisiensi pemakaian, iPhone X lebih unggul dibandingkan dengan Samsung galaxy S8. Bisa di lihat pada tabel 1.1, resolusi kamera iPhone adalah 12MP + 12 MP yang mampu melakukan 2x optical zoom sehingga dapat menghasilkan foto yang bagus secara instan. Sedangkan Samsung Galaxy S8 memiliki resolusi camera 13 MP hanya dapat menghasilkan foto yang bagus. Jika dilihat dari sisi layar, Samsung Galaxy S8 memiliki layar jenis super AMOLED, sedangkan iPhone X memiliki layar jenis OLED yang dilengkapi dengan teknologi Super Retina Display HD sehingga resolusi layar pada iPhone X lebih bagus dibandingkan Samsung Galaxy S8. Tetapi, jika dibandingkan dengan harga, Samsung Galaxy S8 memiliki harga yang lebih terjangkau dibandingkan dengan iPhone X. (<https://gadgetren.com>, diunduh pada tanggal 17 February 2019).

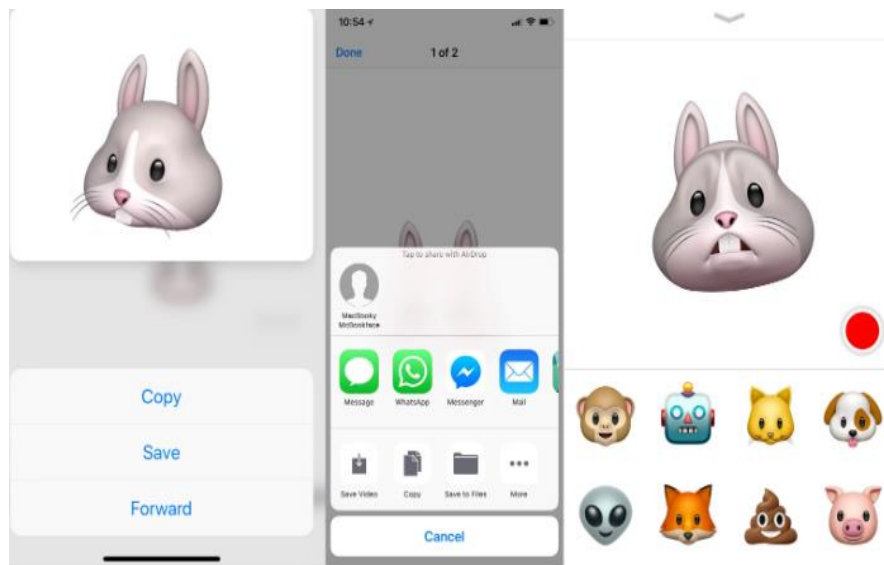
*User Value* adalah tanggapan seseorang ataupun kelompok mengenai baik dan buruknya tentang nilai guna suatu produk (Giddens, 1995). iPhone X memiliki

harga yang mahal tetapi memiliki nilai guna atau perangkat yang penting di iPhone X seperti iPhone X memiliki Optical Image stabilization di kamera depan dan belakang dimana pada saat merekam video akan menghasilkan hasil yang bagus sehingga tidak perlu menggunakan kamera asli. iPhone X banyak mensupport jaringan LTE sehingga dapat dengan mudah menggunakan iPhone X di berbagai Negara. Dengan menggunakan layar OLED, layar iPhone X menampilkan warna yang akurat sehingga dapat mengambil gambar dan video dengan jelas. Dengan menggunakan iPhone X konsumen tidak perlu lagi membawa dan membeli kamera asli dengan harga yang mahal. Hal ini membuktikan bahwa yang harus dilihat dari iPhone X adalah nilai gunanya daripada harganya. (<https://www.pricebook.co.id>, diunduh pada tanggal 4 february 2019).

*Customer Experience* adalah pengalaman konsumen terhadap suatu produk yang berhubungan dengan sense (sensory), feel (emosional), think (cognitive), act (action), dan relate (relationship) pada saat sesudah dan sebelum membeli produk (Hasan,2013). Menurut dari pengalaman pengguna android yang beralih ke iPhone X, bahwa iPhone X memiliki desain yang bagus walaupun memiliki ukuran layar yang besar yaitu 5.7 inci , tetapi iPhone X masih bisa di genggam satu tangan sehingga tangan pengguna tidak capek. iPhone X memiliki fitur , performa dan baterai yang bagus, misalnya iPhone X memiliki fitur animoji yang menurut pengguna dapat mengekspresikan diri sendiri, iPhone X juga memiliki fitur Face id yang akurat sehingga menurut pengguna ponsel bisa mendeteksi wajah dalam keadaan apapun. iPhone X juga memiliki kualitas kamera yang bagus pada saat pengambilan gambar di malam hari , siang hari dan di tempat yang gelap. Dari penjelasan tersebut kesimpulan dari pengguna iPhone X adalah iPhone X memiliki kualitas dan performa yang bagus dan yang menjadi kelemahan iPhone X adalah harga yang cukup mahal. (<https://www.medcom.id>, diunduh pada tanggal 19 february 2019).

*Brand Equity* adalah kekuatan suatu merek atau nilai tambah sebuah merek terhadap suatu produk yang dapat dilihat dari bagaimana cara seorang konsumen merasakan atau pada saat menggunakan produk tersebut (Kotler dan Keller,2012). iPhone X memiliki fitur yang bernama Animoji , dimana para pengguna dapat

menerapkan ekspresinya kedalam emoji yang tersedia di iPhone X dan dapat dibagikan lewat social media. Fitur ini hanya terdapat di iPhone X dan fitur ini paling diinginkan oleh semua pengguna smartphone. iPhone X juga memiliki fitur interface yang sederhana dan kinerja yang cepat dibandingkan smartphone lain. Fitur animoji pada iPhone X dapat dilihat pada gambar 1.2. (<https://idcloudhost.com>, diunduh pada tanggal 4 february 2019).



**Gambar 1.2 Fitur animoji pada iPhone X.**

(<https://www.macworld.co.uk>, diunduh pada tanggal 4 April 2019).

### 1.2. Batasan Masalah

Dalam setiap penelitian diperlukan batasan yang jelas mengenai masalah yang dibahas agar pembahasan masalah tidak terlalu luas. Demikian juga dengan penelitian ini. Variabel-variabel yang digunakan dan dibahas dalam penelitian ini adalah *usability*, *product quality*, *user value*, *customer experience* dan *brand equity*. Karena variabel-variabel ini merupakan variabel yang paling sesuai dengan objek penelitian.

Penelitian ini dilakukan untuk para pengguna iPhone X di Surabaya. Penelitian ini juga tidak mempertimbangkan factor gender karena iPhone X dapat digunakan oleh pria maupun wanita. Penelitian ini mempertimbangkan status sosial karena iPhone X merupakan salah satu Smartphone yang terbilang mahal. Penelitian ini dilakukan untuk batasan usia antara 18 sampai 60 tahun, yaitu masa

dewasa dini menurut RBC Royal Bank (Kotler dan Armstrong,2010). Penelitian ini akan dilakukan pada tahun 2019.

### 1.3.Rumusan Masalah

Berdasarkan data-data dan fakta-fakta dalam latar belakang, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan menjadi rumusan masalah secara umum dan spesifik. Rumusan masalah secara umum dalam penelitian ini adalah apa faktor-faktor yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap *brand equity* melalui *customer experience* pengguna produk iPhone X di Surabaya?

Sedangkan rumusan masalah secara spesifik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *usability* berpengaruh secara signifikan terhadap *customer experience* pengguna iPhone X di Surabaya?
2. Apakah *product quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *customer experience* pengguna iPhone X di Surabaya?
3. Apakah *user value* berpengaruh secara signifikan terhadap *customer experience* pengguna iPhone X di Surabaya?
4. Apakah *customer experience* berpengaruh secara signifikan terhadap *Brand Equity* pengguna iPhone X di Surabaya?

### 1.4.Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas , dapat di lihat bahwa tujuan dari penelitian ini adalah

1. Mengetahui pengaruh *usability* terhadap *customer experience* pengguna iPhone X di Surabaya.
2. Mengetahui pengaruh *product quality* terhadap *customer experience* pengguna iPhone X di Surabaya.
3. Mengetahui pengaruh *user value* terhadap *customer experience* pengguna iPhone X di Surabaya.
4. Mengetahui pengaruh *customer experience* terhadap *brand equity* pengguna iPhone X di Surabaya.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian, terdapat dua manfaat bagi semua pengguna iPhone x di Surabaya yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

### **1.5.1. Manfaat Teoritis**

1. Penelitian ini dilakukan agar dapat memberikan informasi dan pengetahuan serta dapat memperluas wawasan masyarakat, terutama dibidang management mengenai *usability, product quality, user value, customer experience dan brand equity*. Hasil penelitian dapat mendukung teori-teori sebelumnya mengenai ketertarikan antara masing-masing variabel.
2. Hasil penelitian dapat menjadi alat bantu dan acuan bagi peneliti berikutnya yang ingin membuat dengan tema yang sejenis maupun menggunakan hubungan antar variabel tertentu.

### **1.5.2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dan bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan *usability, product quality, user value, customer experience dan brand equity*.

Manfaat praktis lain dari penelitian ini adalah penelitian ini dapat berguna sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi manajemen Apple dalam mengambil keputusan untuk mengembangkan produknya. Selain itu penelitian ini juga bermanfaat sebagai masukan kepada manajemen Apple untuk menetapkan strategi apa yang harus digunakan untuk dapat terus berkembang dalam persaingan yang semakin ketat, baik itu strategi jangka panjang ataupun strategi jangka pendek.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Dalam memudahkan pembaca mengikuti pembahasan penelitian ini, maka penulis akan membagi penelitian menjadi 5 bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:



**Bab I : Pendahuluan**

Pada bab ini berisi latar belakang masalah , batasan masalah , rumusan masalah, tujuan penelitian , manfaat penelitian yang terbagi menjadi dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, serta yang terakhir adalah sistematika penulisan.

**Bab II : Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis**

Pada bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang digunakan dalam penelitian, penelitian terdahulu yang mempengaruhi variabel – variabel *usability*, *product quality*, *user value*, *customer experience* dan *brand equity*, pengembangan hipotesis serta model penelitian dan bagan alur penelitian.

**Bab III: Metodologi Penelitian**

Pada bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, populasi dan sampel yang akan digunakan, metode pengumpulan data, definisi operasional, pengukuran variabel serta metode analisis data.

**Bab IV : Analisis Data dan Pembahasan**

Berisi gambaran umum tentang objek penelitian, yaitu iPhone X; analisis data, yang meliputi hasil statistik deskriptif, hasil pengujian kualitas data, hasil pengujian hipotesis serta pembahasan dari hasil analisis data tersebut.

**Bab V : Kesimpulan**

Berisi simpulan dari hasil penelitian, implikasi dari hasil penelitian dan rekomendasi untuk mengatasi masalah yang ada dalam penelitian ini.