

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi dan Kebutuhan Pengguna, Teknologi berkembang pesat, mulai dari yang ada di dalam rumah seperti perangkat *smart home* hingga mobil kini sudah pelan pelan beralih ke mobil Listrik dengan teknologi terkini hingga yang kita gunakan sehari-hari seperti ponsel dan teknologi *wearable devices*. Garmin, sebagai salah satu merek unggulan dalam industri *smartwatch* dan dalam hati Masyarakat yang gemar berolahraga, menawarkan berbagai fitur dan layanan yang menunjang aktivitas sehari-hari penggunanya hingga informasi kesehatan. Fitur dan layanan ini dimungkinkan oleh kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*) yang merevolusi kualitas produk dan layanan yang diberikan dengan program yang dipersonalisasi dan berbeda-beda antara satu pengguna dengan pengguna lain maka ini sangatlah membantu pengguna untuk mencapai goals mereka atau tujuan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas layanan yang dimungkinkan oleh *Artificial Intelligence*, kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna, dan kepercayaan pengguna terhadap *Artificial Intelligence* pada pengguna Garmin *smartwatch* di Surabaya (www.akseleran.co.id). Pentingnya Kualitas Produk dan Layanan, Kualitas produk dan layanan merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna. Seiring dengan meningkatnya popularitas Garmin *smartwatch*, penting untuk memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap

perangkat ini. Salah satu faktor yang penting adalah kualitas produk. Kualitas produk yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna karena produk tersebut dapat berfungsi dengan baik, memenuhi kebutuhan pengguna dan bisa digunakan dengan kondisi *extreme* dan tahan lama. Garmin *Smartwatch* dirancang dengan bahan berkualitas yang Tangguh untuk menghadapi segala cuaca dan teknologi canggih untuk memastikan performa yang prima dan tahan lama dalam berbagai kondisi ekstrem, Garmin *Smartwatch* menawarkan berbagai fitur inovatif yang membantu pengguna dalam meningkatkan kesehatan, kebugaran, gaya hidup mereka, dan membantu mencatat dan menganalisis aktivitas selama berolahraga dan untuk mengoptimalkan olahraga para pengguna, dan Garmin *Smartwatch* tersedia dalam berbagai desain yang stylish dan modern, sehingga pengguna dapat memilih model yang sesuai dengan selera dan kebutuhan mereka mulai dari yang *basic*, *sporty*, *fun* hingga yang mewah pun tersedia. Kualitas layanan Garmin yang prima turut meningkatkan kepuasan pengguna, seperti Aplikasi Garmin *Connect* memungkinkan pengguna untuk melacak data kesehatan, kebugaran, dan aktivitas mereka dengan mudah dan intuitif, Garmin menyediakan layanan dukungan pelanggan yang responsif dan informatif untuk membantu pengguna mengatasi berbagai kendala dan pertanyaan, Garmin memiliki komunitas pengguna yang aktif dan suportif, di mana pengguna dapat saling berbagi pengalaman dan tips dalam menggunakan Garmin *Smartwatch* inilah beberapa faktor bagi pengguna dalam memilih produk ini. Faktor lain yang penting adalah kualitas layanan yang dimungkinkan oleh kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*). kualitas produk dan layanan Garmin *Smartwatch* yang tinggi dan prima merupakan faktor kunci dalam

meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini menjadikan Garmin *Smartwatch* sebagai pilihan terbaik bagi pengguna yang menginginkan perangkat *smartwatch* yang andal, inovatif, dan bermanfaat untuk meningkatkan kualitas hidup mereka (www.media.neliti.com). *Smartwatch* telah menjadi *gadget* populer yang menawarkan berbagai fitur, seperti pelacakan kesehatan, notifikasi *smartphone*, dan pembayaran digital. Integrasi *AI* dalam *smartwatch* semakin meningkatkan kemampuannya, seperti memberikan rekomendasi latihan yang dipersonalisasi, asisten *virtual* yang cerdas, dan analisis data kesehatan yang lebih mendalam. Garmin *smartwatch* bukan sekadar jam tangan pintar biasa, melainkan sebuah perangkat canggih yang memadukan teknologi mutakhir dengan gaya hidup modern. Dilengkapi dengan berbagai fitur inovatif, Garmin *smartwatch* memberikan pengalaman yang lebih personal dan bermanfaat bagi penggunanya. (www.garmin.com)



Gambar 1. 1 Garmin 7x Pro Sapphire solar edition

Sumber: (www.r2-bike.com)

Beberapa fitur unggulan yang di tawarkan oleh Garmin *smartwatch* seperti, Garmin *Smartwatch* mendukung berbagai mode olahraga, sehingga pengguna dapat

memilih mode yang sesuai dengan aktivitas mereka, berkat integrasi *Artificial Intelligence*, Garmin *smartwatch* dapat memberikan rekomendasi latihan yang sesuai dengan profil dan tujuan kebugaran pengguna, Garmin *smartwatch* menyediakan analisis data kesehatan yang lebih mendalam, seperti *Body Battery* dan *Fitness Age*, untuk membantu pengguna memahami kondisi kesehatan mereka secara lebih komprehensif, Asisten *virtual* Garmin dapat membantu pengguna dalam berbagai hal, seperti mengatur *alarm*, mencari lokasi, dan menjawab pertanyaan, Garmin *smartwatch* dilengkapi dengan sensor canggih yang mampu melacak berbagai aspek kesehatan, seperti detak jantung, tingkat stres, kualitas tidur, dan *VO2 max*. Data yang dihimpun dapat dianalisis secara mendalam untuk memberikan gambaran yang jelas tentang kondisi kesehatan pengguna, Terima notifikasi panggilan, pesan, dan *email* langsung di pergelangan tangan Anda, tanpa perlu repot-repot mengeluarkan *smartphone*, Dengan Garmin *Pay*, pengguna dapat melakukan pembayaran digital dengan mudah dan aman tanpa perlu membawa kartu atau *smartphone*. Garmin *Smartwatch* dilengkapi dengan fitur *GPS* yang akurat untuk membantu pengguna melacak lokasi, jarak, dan kecepatan mereka saat berolahraga, Garmin *Smartwatch* memiliki baterai yang tahan lama, sehingga pengguna dapat menggunakannya selama sehari-hari tanpa perlu khawatir kehabisan baterai. (www.garmin.com)

GARMIN	ACTIVE		RUNNING		RUNNING + MULTISPORT			
	 VIVOSMART 3 TM MUSIC	 FORERUNNER 45 TM	 FORERUNNER 245 TM MUSIC	 FORERUNNER 645 TM MUSIC	 FORERUNNER 745 TM	 FORERUNNER 945 TM	 FORERUNNER 945 TM	 FENIX 5S TM PLUS
HARDWARE								
GPS how fast, how far, where	+ G. CHASS, Galileo	+ G. CHASS, Galileo	+ G. CHASS, Galileo	+ G. CHASS, Galileo	+ G. CHASS, Galileo	+ G. CHASS, Galileo	+ G. CHASS, Galileo	+ G. CHASS, Galileo
Weight	~45g / 1.6oz	~37g / 1.3oz	~45g / 1.6oz	~45g / 1.6oz	~45g / 1.6oz	~45g / 1.6oz	~45g / 1.6oz	~45g / 1.6oz
Battery	7 days watch mode 13 hours in GPS 8 hours in GPS + music (music version only)	5 days watch mode 12 hours in GPS	7 days watch mode 24 hours in GPS 10 hours in GPS + music (music version only)	7 days watch mode 24 hours in GPS 10 hours in GPS + music (music version only)	11 days watch mode 13 hours in GPS 24 hours in Ultra-Tac [™]	15 days watch mode 24 hours in GPS 90 hours in Ultra-Tac [™]	2 weeks watch mode 10 hours in GPS 90 hours in Ultra-Tac [™]	12 days watch mode 18 hours in GPS 90 hours in Ultra-Tac [™] (depending on model)
Color sunlight-readable screen	+ touch screen	YES	YES	YES	YES	YES	YES	YES
TOPO maps with popularity routing								
Health monitoring: stress, calories, distance, sleep, recovery, readiness	+ floors climbed, all-day stress	+ all-day stress, body battery	+ all-day stress, body battery	+ floors climbed, all-day stress	YES	+ floors climbed, all-day stress	+ floors climbed, all-day stress	+ floors climbed, all-day stress
Electrocardiogram (ECG) heart rate monitor	YES	YES	YES	YES	YES	YES	YES	YES
CONNECTED FEATURES								
Full smart notifications, weather, calendar, music control	YES	YES	YES	YES	YES	YES	YES	YES
Connect IQ [™] apps	YES	Watch faces only	YES	YES	YES	YES	YES	YES
Garmin Pay [™]	YES			YES				YES
Phone storage and playback, Spotify and Deezer support	Up to 500 songs (music version only)		Up to 500 songs (music version only)	Up to 500 songs (music version only)			Up to 1,000 songs	Up to 1,000 songs
Safety and awareness features ¹	LiveTrack, Incident Detection, Assistance	LiveTrack, Incident Detection, Assistance	LiveTrack, Incident Detection, Assistance	LiveTrack, Incident Detection, Assistance	LiveTrack	LiveTrack, GroupTrack, Incident Detection, Assistance	LiveTrack, GroupTrack, Incident Detection, Assistance	LiveTrack, GroupTrack, Incident Detection, Assistance
PERFORMANCE FEATURES								
Prekilled and custom watch faces, on-the-go training, and more	+ cardio, strength training, yoga, pool swim, open water swim, triathlon, track and more	+ cardio, strength training, yoga, pool swim, open water swim, triathlon, track and more	+ cardio, strength training, yoga, pool swim, open water swim, triathlon, track and more	+ cardio, strength training, yoga, pool swim, open water swim, triathlon, track and more	+ cardio, strength training, yoga, pool swim, open water swim, triathlon, track and more	+ cardio, strength training, yoga, pool swim, open water swim, triathlon, track and more	+ cardio, strength training, yoga, pool swim, open water swim, triathlon, track and more	+ cardio, strength training, yoga, pool swim, open water swim, triathlon, track and more
Training features: alerts, auto pause, auto lap, customizable screen, personal records	+ interval training	+ interval training	+ interval training	+ interval training	+ workouts, interval training, training effect	+ workouts, interval training, training effect	+ workouts, interval training, training effect	+ workouts, interval training, training effect
Garmin Connect [™] workout and training plan compatible	YES	YES	YES	YES	YES	YES	YES	YES
Heart rate analysis: shows heart rate zone, VO2max	YES	YES	recovery time	recovery time, HR stress test, lactate threshold, performance condition	recovery time, HR stress test, lactate threshold, performance condition	recovery time, HR stress test, lactate threshold, performance condition	recovery time, HR stress test, lactate threshold, performance condition	recovery time, HR stress test, lactate threshold, performance condition
TrailRun mode			run	run	swim, bike, run	swim, bike, run	swim, bike, run	swim, bike, run
Advanced dynamics ²					swim, bike, run	swim, bike, run	swim, bike, run	swim, bike, run
Sensor compatibility: baro, alt, HRM	+ like speed, cadence, vasc ³	+ like speed, cadence	+ like speed, cadence, vasc ³	+ like speed, cadence, vasc ³ , Running Dynamics pod ⁴	+ like speed, cadence, vasc ³ , Running Dynamics pod ⁴	+ like speed, cadence, vasc ³ , Running Dynamics pod ⁴	+ like speed, cadence, vasc ³ , Running Dynamics pod ⁴	+ like speed, cadence, vasc ³ , Running Dynamics pod ⁴
Navigation features	back to start		+ courses, back to start	+ follow courses, compare, back to start	+ save locations, follow courses, compare, back to start	+ save locations, follow courses, compare, back to start	+ save locations, follow courses, compare, back to start	+ save locations, follow courses, compare, back to start

¹ See Garmin.com/connections for more info. ² Requires a compatible smartphone. See Garmin.com/connections for more info. ³ Requires a compatible smartphone. See Garmin.com/connections for more info. ⁴ Requires a compatible smartphone. See Garmin.com/connections for more info. ⁵ Requires a compatible smartphone. See Garmin.com/connections for more info.

Gambar 1. 2 Perbandingan fitur Garmin Smartwatch

Sumber: (www.reddit.com)

Fitur-fitur yang diberikan juga sangat bermanfaat dan lengkap bagi para penggemar olahraga dengan adanya fitur untuk hampir setiap olahraga seperti peta *ski resort* di seluruh dunia untuk para pengguna yang sering melakukan olahraga ski, fitur Golf dengan lebih dari 43.000 peta lapangan golf di seluruh dunia untuk para pengguna Garmin Smartwatch yang menggandrungi olahraga golf, *green view*, *virtual caddie*, *hazard view*, *pin pointer*, *wind speed & direction*, *green contour data*, *Garmin golf app*, dan *plays like distance*, *Swim tracking* yang bisa mendata *form* berenang hingga jarak waktu dan *lap* para pengguna, Garmin Smartwatch juga menyediakan produk bagi pecinta *diving* dimana pengguna bisa melihat data data *diving* yang di perlukan seperti kedalaman, lokasi, hingga tekanan dalam tanki oksigen, *Fitness & health tracking* seperti *sleep coach*, *nap detection*, *morning report*, *body battery energy monitoring*, *jet lag adviser*, *meditation*, 30+

sports apps (strength, yoga, kegiatan untuk orang berkursi roda, dll), fitur Running lengkap dengan built in gps, data untuk pace dan distance, wrist based heart rate, training plan adaptive oleh Artificial Intelligence, rekomendasi untuk recovery time dari setiap olahraga, Ecg monitoring, fitur untuk para Pesepeda seperti Gps yang sudah built in, bisa di koneksi dengan bike computers yang dipasang di sepeda untuk data saat bersepeda, jalan atau rute khusus sepeda, data dari power meter sepeda yang bisa terkoneksi juga, smartlight dan radar rearview untuk memberi tanda pada mobil yang mendekat, selain itu untuk indoor cycling Garmin juga memberikan alat yang bisa terhubung dengan Garmin Smartwatch yang bisa memberikan data data yang di dapat saat bersepeda, selain itu masih ada fitur fitur untuk open water sports seperti, kayaking, open water swimming, pedal boarding dan masih banyak lagi. (www.garmin.com)



Gambar 1. 3 Garmin Epix Gen 2

Sumber: (www.garmin.com)

Selain fokus untuk berolahraga Garmin Smartwatch juga menyediakan varian yang lebih mewah atau premium dengan bahan bahan seperti *Fused Carbon*

Fiber, titanium grade 5, ceramic dan jacquard nylon semua itu hadir dalam varian *Marq*. (www.garmin.com)



Gambar 1. 4 Garmin MARQ Commander Gen 2

Sumber: (www.garmin.com)

Selain itu Garmin *Smartwatch* juga menyediakan *wearable devices* untuk anak kecil yang bisa melacak keberadaan anak kesayangan anda, dan kita juga bisa mengirim pesan atau *voice note* langsung ke jam anak anda untuk menghindari situasi situasi bahaya yang tidak di inginkan. (www.garmin.com). Garmin *Smartwatch* juga memiliki fitur keselamatan yang tidak main main diantaranya yaitu kita bisa memasukkan kontak *emergency* untuk bisa langsung dihubungi saat keadaan darurat, *incident detection*, dan tombol yang bisa digunakan saat darurat. (www.garmin.com). Pengaruh *Artificial Intelligence User Experience* dan *Artificial Intelligence Trust*, Pengalaman pengguna (*user experience*) dan kepercayaan pengguna (*user trust*) terhadap *Artificial Intelligence* di Garmin *Smartwatch* menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan pengguna.

Pengalaman pengguna yang positif dan kepercayaan pengguna terhadap Artificial Intelligence akan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap Garmin *Smartwatch* apalagi itu adalah *wearable device* yang akan digunakan sehari-hari bahkan *wearable device* yang kita percayakan dengan hidup kita karena dengan adanya *gps* maka tidak jarang Garmin akan dibawa berpergian ke tempat-tempat yang ekstrem dengan cuaca yang ekstrem lebih lagi jika tempat yang dituju pengguna tidak memiliki sinyal. Maka dari itulah *User trust* atau kepercayaan pengguna yang harus diperoleh Garmin (www.linkedin.com). Pentingnya Penelitian, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, layanan yang dimungkinkan oleh *Artificial Intelligence*, *perceived convenience*, *perceived ease of use*, terhadap kepuasan pengguna melalui *Artificial Intelligence user experience* dan *Artificial Intelligence trust* pada pengguna Garmin *Smartwatch* di Surabaya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna Garmin *Smartwatch*, serta memberikan masukan bagi Apple dalam meningkatkan kualitas produk dan layanannya.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pengguna Garmin *Smartwatch* di Surabaya?
2. Apakah terdapat pengaruh layanan yang dimungkinkan oleh Artificial Intelligence terhadap kepuasan pengguna Garmin *Smartwatch* di Surabaya?
3. Apakah terdapat pengaruh *perceived convenience* terhadap kepuasan pengguna Garmin *Smartwatch* di Surabaya?

4. Apakah terdapat pengaruh *perceived ease of use* terhadap kepuasan pengguna Garmin *Smartwatch* di Surabaya?
5. Apakah terdapat pengaruh *Artificial Intelligence user experience* terhadap kepuasan pengguna Garmin *Smartwatch* di Surabaya?
6. Apakah terdapat pengaruh *Artificial Intelligence trust* terhadap kepuasan pengguna Garmin *Smartwatch* di Surabaya?
7. Bagaimana pengaruh kualitas produk, layanan yang dimungkinkan oleh *Artificial Intelligence*, *perceived convenience*, *perceived ease of use*, *Artificial Intelligence user experience*, dan *Artificial Intelligence trust* terhadap kepuasan pengguna Garmin *Smartwatch* di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pengguna Garmin *Smartwatch* di Surabaya.
2. Menganalisis pengaruh layanan yang dimungkinkan oleh *Artificial Intelligence* terhadap kepuasan pengguna Garmin *Smartwatch* di Surabaya.
3. Menganalisis pengaruh *perceived convenience* terhadap kepuasan pengguna Garmin *Smartwatch* di Surabaya.
4. Menganalisis pengaruh *perceived ease of use* terhadap kepuasan pengguna Garmin *Smartwatch* di Surabaya.
5. Menganalisis pengaruh *Artificial Intelligence user experience* terhadap kepuasan pengguna Garmin *Smartwatch* di Surabaya.

6. Menganalisis pengaruh *Artificial Intelligence trust* terhadap kepuasan pengguna Garmin *Smartwatch* di Surabaya.
7. Menganalisis pengaruh kualitas produk, layanan yang dimungkinkan oleh *Artificial Intelligence*, *perceived convenience*, *perceived ease of use*, *Artificial Intelligence user experience*, dan *Artificial Intelligence trust* terhadap kepuasan pengguna Garmin *Smartwatch* di Surabaya.

1.4 Manfaat penelitian

Manfaat penelitian ini dapat dipaparkan sebagai berikut, berdasarkan penjabaran dan tujuan penelitian diatas :

1.4.1 Manfaat teoritis

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menggambarkan bahwa *AI User Experience* dan *AI Trust* oleh pengguna mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan pengguna dan dapat menjadi bahan pertimbangan dari Garmin untuk menentukan inovasi dan strategi yang tepat di masa mendatang.
2. Penelitian ini memberikan landasan bagi riset lebih lanjut di bidang pemasaran, dengan fokus pada bagaimana *product quality*, *ai enabled service quality*, *perceived convenience*, *perceived ease of use* melalui dimensi *AI User experience* dan *AI trust* yang mempengaruhi *user satisfaction*

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai acuan dalam pengembangan produk dan layanan berbasis kecerdasan buatan yang lebih baik. Dengan memahami bagaimana *Product Quality*, *AI enabled service quality*, *Perceived Ease Of Use*, *Perceived convenience*, *AI User Experience*, dan *AI Trust* dapat

berpengaruh terhadap *User Satisfaction*. Maka Garmin dapat merancang pengembangan produk dan layanan berbasis kecerdasan buatan yang lebih baik lagi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman pembaca, penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini berfungsi sebagai landasan awal penelitian, yang meliputi latar belakang, Rumusan masalah, Tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, akan dibahas secara mendalam berbagai teori yang relevan dengan penelitian ini. Teori-teori tersebut meliputi Product Quality, AI Enabled Service Quality, Perceived Ease Of Use, Perceived Convenience, AI User Experience, AI Trust, dan User Satisfaction.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab metodologi penelitian ini menyajikan langkah-langkah sistematis yang dilakukan dalam penelitian ini, mulai dari perancangan penelitian hingga analisis data.

BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, akan disajikan dan dibahas hasil analisis data yang diperoleh dari pengisian kuesioner oleh responden.

BAB V: PENUTUP

Bab terakhir ini menyajikan rangkuman temuan-temuan penelitian, implikasi dari hasil penelitian, serta rekomendasi yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian.

