

**PERSEPSI MAHASISWA DALAM KEPUTUSAN
PEMBELIAN *SMARTPHONE* MEREK APPLE
(Studi Kasus pada Mahasiswa Politeknik
Negeri Sriwijaya Angkatan Tahun 2018)**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**INDAH SURYAMI
NPM 061730600491**

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2020

**PERSEPSI MAHASISWA DALAM KEPUTUSAN PEMBELIAN
SMARTPHONE MEREK APPLE (STUDI KASUS PADA
MAHASISWA POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
ANGKATAN TAHUN 2018)**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**INDAH SURYAMI
NPM 061730600491**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Palembang, Agustus 2020
Pembimbing II.**

**Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M.
NIP 197504212001122001**

**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, M.Ec.
NIP 196507111988032002**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Heri Setiawan, S.E., M.AB.
NIP 197602222002121001**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indah Suryami

NPM : 061730600491

Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Perilaku Konsumen

Judul Laporan Akhir : Persepsi Mahasiswa dalam Keputusan Pembelian

Smartphone Merek Apple (Studi Kasus pada Mahasiswa
Politeknik Negeri Sriwijaya Angkatan Tahun 2018)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul beserta isinya sebagaimana tersebut diatas merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Indah Suryami

NPM 061730600491

LEMBAR PENGESAHAN

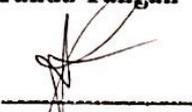
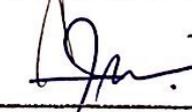
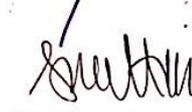
Nama : Indah Suryami
NPM : 061730600491
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Perilaku Konsumen
Judul Laporan Akhir : Persepsi Mahasiswa dalam Keputusan Pembelian *Smartphone* Merek Apple (Studi Kasus pada Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Angkatan Tahun 2018)

Telah dipertebankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari: KAMIS

Tanggal: 1 Oktober 2020

TIM PENGUJI

No. Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Rini, S.E., M.A.B</u> Ketua		1 / 2020 / 10
2. <u>Heri Setiawan, S.E., M.A.B</u> Anggota		1 / 2020 / 10
3. <u>Dr. Sari Lestari Z. Ridho, S.E., M.Ec</u> Anggota		1 / 2020 / 10

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**"Pendidikan mempunyai akar yang pahit, tapi buahnya manis".
(Aristoteles)"**

Kupersembahkan kepada:

- **Kedua Orang Tua**
- **Keluarga ku**
- **Para Sahabat Seperjuangan**
- **Dosen Pembimbing**
- **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir yang berjudul “Persepsi Mahasiswa dalam Keputusan Pembelian *Smartphone* Merek Apple (Studi Kasus pada Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Angkatan Tahun 2018)”.

Laporan ini dibuat untuk memenuhi syarat menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan Akhir ini membahas mengenai persepsi mahasiswa dalam keputusan pembelian *smartphone* merek Apple khususnya pada mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya angkatan tahun 2018. Penilaian persepsi dilakukan dengan menilai 8 indikator yaitu dimensi kinerja produk (*performance*), dimensi fitur produk (*feature*), dimensi keterandalan produk (*reliability*), dimensi kesesuaian produk (*conformance*), dimensi daya tahan produk (*durability*), dimensi kemampuan diperbaiki (*service ability*), dimensi keindahan tampilan produk (*aesthetic*) dan dimensi kualitas yang dirasakan (*perceived quality*) dalam keputusan pembelian.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan akhir ini, oleh karena itu dibutuhkan kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis banyak sekali mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E.,M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E.,M.Ec., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E.,M.M., selaku Kepala Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E.,M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E.,M.Ec., selaku Dosen Pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Karyawan/Karyawati Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat sehingga kami dapat menyelesaikan laporan ini.
8. Kedua orang tua, saudara dan keluarga besar yang telah memberikan doa, dukungan baik secara moril maupun materil kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan dengan baik.
9. Rekan-rekan mahasiswa, terkhusus kelas 6 NC yang telah sama-sama berjuang dan memberikan motivasi kepada penulis.

Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan kepada penulis untuk menyelesaikan laporan ini.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang ikut membantu penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini, Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan karunia dan Rahmat-Nya kepada kita semua Aamiin.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

ABSTRAK

PERSEPSI MAHASISWA DALAM KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE MEREK APPLE (STUDI KASUS PADA MAHASISWA POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA ANGKATAN TAHUN 2018)

Oleh:
Indah Suryami

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap *smartphone* merek Apple. Penilaian persepsi dilakukan dengan menilai 8 indikator persepsi yaitu kinerja produk, fitur produk, keterandalan produk, kesesuaian produk, daya tahan produk, kemampuan diperbaiki, keindahan tampilan produk, kualitas yang dirasakan, dalam keputusan pembelian produk. Penelitian dilakukan di Politeknik Negeri Sriwijaya pada mahasiswa angkatan tahun 2018 dengan responden sebanyak 88 mahasiswa. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah studi pustaka dan kuesioner dengan analisis data kuantitatif menggunakan skala likert dan rumus persentase. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling* total atau sensus. Hasil dari analisis diketahui bahwa indikator terbesar terdapat pada kesesuaian produk yaitu sebesar 91% atau sangat kuat. Sedangkan skor terkecil terdapat pada indikator daya tahan produk yaitu sebesar 79% atau kuat. Secara keseluruhan persepsi mahasiswa dalam keputusan pembelian *smartphone* merek apple yaitu sebesar 86% atau interpretasi sangat kuat. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap produk iPhone sudah sangat baik ditinjau dari delapan dimensi persepsi.

Kata Kunci: *Persepsi, Produk, Keputusan Pembelian, Smartphone*

ABSTRACT

STUDENT PERCEPTION IN A BUYING DECISION OF APPLE BRAND SMARTPHONE (CASE STUDY ON STUDENT OF STATE POLYTECHNIC OF SRIWIJAYA 2018 GENERATION)

By:
Indah Suryami

The aim of this final report is to find out students' perceptions of Apple brand smartphone. Perception assessment is done by assessing 8 perception indicators namely product performance, product features, product reliability, product conformance, product durability, service ability, product aesthetic, perceived quality, and buying decision. This research was conducted at State Polytechnic of Sriwijaya to the class of 2018 students with 88 students as a respondent. Data collection methods used are literature studies and questionnaires with quantitative data analysis using a likert scale and percentage formulas. The sampling technique uses total or census sampling. The result of the analysis shows that the biggest indicator is product conformance at 91% or very strong. While the smallest score is on the product durability indicator at 79% or strong. Overall students' perceptions in a buying decision of Apple brand smartphone is 86% or a very strong interpretation level. This matter point that students' perceptions of iPhone products are very good in terms of the eight dimensions of perception.

Key Word: *Perceptions, Product, Buying Decision, Smartphone*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
1.5 Metodologi Penelitian	7
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	7
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	7
1.5.4 Populasi dan Sampel	8

	Halaman
1.5.4.1 Populasi	8
1.5.4.2 Sampel	8
1.5.5 Analisis Data	9
1.5.5.1 Metode Kualitatif	9
1.5.4.2 Metode Kuantitatif	9
1.5.4.3 Skala Pengukuran.....	9
1.6 Uji Instrumen	11
1.6.1 Uji Validitas	11
1.6.2 Uji Reliabilitas	11
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Produk	12
2.2 Pengertian Perilaku Konsumen.....	12
2.3 Persepsi Konsumen	13
2.3.1 Pengertian Persepsi	13
2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi	13
2.3.3 Proses Terjadinya Persepsi	14
2.3.4 Dimensi Persepsi	15
2.4 Keputusan Pembelian	16
2.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian	16
2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	16
2.4.3 Proses Keputusan Pembelian.....	17
 BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	19
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	21
3.2.1 Visi Perusahaan	21
3.2.2 Misi Perusahaan	21
3.3 Karakteristik Perusahaan	21
3.4 Logo Perusahaan	22
3.5 Struktur Organisasi	23
3.6 Uraian Tugas	23

	Halaman
3.7 Profil Responden	28
3.8 Hasil Jawaban Responden	30
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	37
4.1.1 Hasil Uji Validitas	37
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	39
4.2 Persepsi Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Angkatan Tahun 2018 dalam Keputusan Pembelian <i>Smartphone</i> Merek Apple ..	39
4.2.1 Dimensi Kinerja Produk (<i>Performance</i>)	40
4.2.2 Dimensi Fitur Produk (<i>Features</i>)	43
4.2.3 Dimensi Keterandalan Produk (<i>Reliability</i>)	45
4.2.4 Dimensi Kesesuaian Produk (<i>Conformance</i>)	47
4.2.5 Dimensi Daya Tahan Produk (<i>Durability</i>)	49
4.2.6 Dimensi Kemampuan Diperbaiki (<i>Service Ability</i>)	51
4.2.7 Dimensi Keindahan Tampilan Produk (<i>Aesthetic</i>)	53
4.2.8 Dimensi Kualitas yang Dirasakan (<i>Perceived Quality</i>) ...	55
4.2.9 Keputusan Pembelian	57
4.2.10 Rekapitulasi Nilai Rata-rata Dimensi Persepsi dan Keputusan Pembelian	60
4.3 Grafik Tingkat Dimensi Persepsi yang Paling Dominan dalam Keputusan Pembelian <i>Smartphone</i> Merek Apple pada Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Angkatan Tahun 2018.....	61
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
 LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Mahasiswa Pengguna iPhone	4
Tabel 1.2 Skala Likert	10
Tabel 1.3 Kriteria Interpretasi Skor dalam Variabel Penelitian	11
Tabel 3.1 Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 3.2 Kelompok Responden Berdasarkan Jurusan	29
Tabel 3.3 Kelompok Responden Berdasarkan Lama Penggunaan iPhone ..	30
Tabel 3.4 Hasil Jawaban Responden Mengenai Persepsi	31
3.4.1 Dimensi Kinerja Produk (<i>Performance</i>)	31
3.4.2 Dimensi Fitur Produk (<i>Features</i>)	31
3.4.3 Dimensi Keterandalan Produk (<i>Reliability</i>)	32
3.4.4 Dimensi Kesesuaian Produk (<i>Conformance</i>)	33
3.4.5 Dimensi Daya Tahan Produk (<i>Durability</i>)	33
3.4.6 Dimensi Kemampuan Diperbaiki (<i>Serviceability</i>)	34
3.4.7 Dimensi Keindahan Tampilan Produk (<i>Aesthetic</i>)	34
3.4.8 Dimensi Kualitas yang Dirasakan (<i>Perceived Quality</i>)	35
3.4.9 Keputusan Pembelian.....	35
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	38
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.3 Interpretasi Jawaban Dari Responden Dimensi Kinerja Produk ..	40
Tabel 4.4 Interpretasi Jawaban Dari Responden Dimensi Fitur Produk	43
Tabel 4.5 Interpretasi Jawaban Dari Responden Dimensi Keterandalan Produk	45
Tabel 4.6 Interpretasi Jawaban Dari Responden Dimensi Kesesuaian Produk	47
Tabel 4.7 Interpretasi Jawaban Dari Responden Dimensi Daya Tahan Produk.....	49
Tabel 4.8 Interpretasi Jawaban Dari Responden Dimensi Kemampuan Diperbaiki	51

Halaman

Tabel 4.9 Interpretasi Jawaban Dari Responden Dimensi Keindahan	
Tampilan Produk	53
Tabel 4.10 Interpretasi Jawaban Dari Responden Dimensi Kualitas yang	
Dirasakan	55
Tabel 4.11 Interpretasi Jawaban Dari Responden Keputusan Pembelian.....	57
Tabel 4.12 Rekapitulasi Nilai Rata-rata Dimensi Persepsi dan Keputusan	
Pembelian.....	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Penjualan <i>Smartphone</i> di Dunia, Tahun 2018-2019	2
Gambar 1.2 Pengguna <i>Mobile Operating System</i> Tahun 2019	3
Gambar 1.3 Pengguna <i>Mobile Operating System</i> di Indonesia Tahun 2019 ...	4
Gambar 3.1 Logo Perusahaan Apple	22
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Perusahaan Apple	23
Gambar 4.1 Grafik Presentase Rata-rata Dimensi Persepsi yang Paling Dominan	61

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Izin Pengambilan Data
2. Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1
3. Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 2
4. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1
5. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 2
6. Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
7. Lembar Persetujuan Laporan Akhir
8. Form Daftar Nama Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Angkatan Tahun 2018 yang Menggunakan iPhone
9. Kuesioner Penelitian
10. Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden
11. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
12. R-tabel