

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Apple, Inc. (sebelumnya bernama Apple Computer, Inc) merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang teknologi komunikasi dan komputer yang berlokasi di Silicon Valley, Cupertino, California. Sebagai salah satu perusahaan teknologi komunikasi dan komputer papan atas, Apple menciptakan produk alat komunikasi unggulan bernama iPhone. iPhone ialah sebuah produk perusahaan Apple yang memproduksi sebuah *smartphone* canggih dengan banyak keunggulan dan spesifikasi unik yang sebagian besar fitur dan sistem operasi yang berbeda dari perusahaan pesaing. Selain untuk meningkatkan penjualan perusahaan, Apple memproduksi iPhone demi memenuhi kebutuhan dan permintaan pasar khususnya para pecinta *smartphone*. Dengan dilengkapi berbagai fitur dan sistem operasi yang berbeda dari *smartphone* lainnya, menjadikan iPhone sebagai produk yang mampu memuaskan kebutuhan konsumen akan kebutuhan komunikasi dan hiburan yang didapat dengan menggunakan iPhone. iPhone didistribusikan secara global di hampir seluruh negara di dunia dengan beberapa segmen yaitu Amerika, Eropa, Jepang, Asia-pasifik.

iPhone menggunakan sistem operasi telepon genggam iOS Apple yang dikenal dengan nama "iPhone OS" sampai pertengahan 2010. iPhone pula terintegrasi dengan berbagai aplikasi eksklusif dari Apple seperti iTunes, iBooks, Apps Store, iMovie, untuk membeli, mengatur dan memainkan musik, film, acara TV, Podcast, buku, dan aplikasi yang akan digunakan konsumen pada iPhone. Selain aplikasi disampaikan dengan sistem operasi iOS, dimulai pada September 2013 iPhone menyediakan download gratis iPhoto, iMovie dan iWork aplikasi untuk iOS menjadi tersedia dengan semua iPhone. iPhone kompatibel dengan Mac dan komputer pribadi Windows dan layanan Apple iCloud yang menyediakan sinkronisasi email, kontak, kalender, aplikasi, musik, foto, dokumen, dan lebih di

perangkat penggunaannya.

Sesaat setelah peluncuran iPad, iPhone pertama diluncurkan tanggal 29 Juni 2007 dan terakhir iPhone terbaru yaitu iPhone 5 generasi keenam dan ketujuh yang terdiri dari seri 5s dan 5c diluncurkan tanggal 21 September 2012. Antarmuka penggunaannya dikembangkan secara menyeluruh di layar multisentuhnya, termasuk sebuah papan ketik Virtual. iPhone memiliki konektivitas Wi-Fi dan seluler (2G, 3G dan 4G). iPhone dapat merekam Video, mengambil foto, memutar musik, mengirim dan menerima email, menjelajah web, mengirim SMS, dan menerima surat suara visual. Sejumlah fungsi lain seperti permainan, referensi, navigasi GPS, jejaring sosial, dan sebagainya. Dapat diaktifkan dengan mengunduh aplikasi yang disediakan Apple yang bernama App Store. Pada tahun 2012, App Store menawarkan lebih dari 700.000 aplikasi buatan Apple dan pengembang pihak ketiga. (sumber : www.id.wikipedia.org)

Berikut merupakan data tujuh generasi produk iPhone beserta spesifikasinya:

Tabel 1.1

Data spesifikasi produk iPhone

Nama Produk	Spesifikasi
<p data-bbox="300 1541 434 1579">iPhone 3g</p> 	<ul data-bbox="584 1547 1294 1957" style="list-style-type: none">• <i>GENERAL</i> : 2G and 3G Network, Mini-SIM.• <i>BODY</i> : 133 g• <i>DISPLAY</i> : 3.5 inches, TFT capacitive touchscreen, 16M colors, with Corning Gorilla Glass Protection and Oleophobic Coating.• <i>SOUND</i> : Vibration, Proprietary Ringtones,

Bersambung

Sambungan tabel 1.1

	<p><i>Loudspeaker and 3.5mm Jack.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>MEMORY : 8/16/32 GB Internal Storage, 256 MB RAM</i> • <i>DATA : EDGE, GPRS, WLAN, Bluetooth v2.0, USB v2.1, Headset</i> • <i>CAMERA : Primary 2 MP, Geo-tagging, touch Focus</i> <p><i>FEATURES : iOS operation system, 412 MHz ARM 11 CPU, Compass, Proximity, Accelerometer, iMessage, SMS, MMS, Email, Browser, GPS, iCloud service.</i></p>
<p>iPhone3gs</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>GENERAL : 2G and 3G Network, Mini-SIM.</i> • <i>BODY : 135 g</i> • <i>DISPLAY : 3.5 inches, TFT capacitive touchscreen, 16M colors, with Corning Gorilla Glass Protection.</i> • <i>SOUND : Vibration, Proprietary Ringtones, Loudspeaker and 3.5mm Jack.</i> • <i>MEMORY : 8/16/32 GB Internal Storage, 256 MB RAM</i> • <i>DATA : EDGE, GPRS, WLAN, Bluetooth v2.1, USB v2.0, Headset</i> • <i>CAMERA : Primary 3.15 MP, Geo-tagging, touch Focus</i>

Sambungan Tabel 1.1

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>FEATURES : iOS 3 operation system, 600 MHz Cortex-A8 CPU, Compass, Proximity, Accelerometer, iMessage, SMS, MMS, Email, Browser, GPS, iCloud service, Twitter and Facebook integration.</i>
<p>iPhone 4</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>GENERAL : 2G and 3G Network, Micro-SIM.</i> • <i>BODY : 137 g</i> • <i>DISPLAY : 3.5 inches, LED-backlit IPS LCD, capacitive touchscreen, 16M colors, with Corning Gorilla Glass Protection.</i> • <i>SOUND : Vibration, Proprietary Ringtones, Loudspeaker and 3.5mm Jack.</i> • <i>MEMORY : 8/16/32 GB Internal Storage, 512 MB RAM</i> • <i>DATA : EDGE, GPRS, WLAN, Wifi Hotspot, Bluetooth v2.1, USB v2.0, Headset</i> • <i>CAMERA : Primary 5 MP, Secondary VGA, Geo-tagging, Auto Focus, LED Flash, Check quality, 720p@30fps video.</i> • <i>FEATURES : iOS 4 operation system upgradable iOS 7.0.6, Apple A4 Chipset, 1GHz Cortex-A8 CPU, Compass, Proximity, Accelerometer sensors, iMessage, SMS, MMS, Push Email, HTML Browser, A-GPS, iCloud service, Twitter and Facebook integration, Maps, Apps store.</i>

Sambungan Tabel 1.1

<p>iPhone 4s</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>GENERAL : GSM 2G and 3G Network, Micro-SIM.</i> • <i>BODY : 140 g</i> • <i>DISPLAY : 3.5 inches, LED-backlit IPS LCD, capacitive touchscreen, 16M colors, with Corning Gorilla Glass Protection.</i> • <i>SOUND : Vibration, Proprietary Ringtones, Loudspeaker and 3.5mm Jack.</i> • <i>MEMORY : 8/16/32 GB Internal Storage, 512 MB RAM</i> • <i>DATA :EDGE, GPRS, WLAN, Wi-Fi, Wi-Fi Hotspot, Bluetooth v4, USB v2.0, Headset</i> • <i>CAMERA : Primary 8 MP, Secondary VGA, Geo-tagging, Auto Focus, LED Flash, Check quality, 720p@30fps video,1.4 um pixel size, Face detection, Panorama, HDR photo.</i> • <i>FEATURES : iOS 5 operation system upgradable iOS 7.0.6, Apple A5 Chipset, Dual core 1GHz Cortex-A9 CPU, Compass, Proximity, Accelerometer sensors, iMessage, SMS, MMS, Push Email, HTML Browser, A-GPS, GLONASS, iCloud service, Twitter and Facebook integration, Maps, Apps store, Siri natural language, iBook PDF reader..</i>
<p>iPhone 5</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>GENERAL : GSM 2G, 3G and 4G Network,</i>

Sambungan Tabel 1.1

	<p><i>Nano-SIM.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>BODY : 112 g</i> • <i>DISPLAY : 4.0 inches, LED-backlit IPS LCD, capacitive touchscreen, 16M colors, with Corning Gorilla Glass Protection.</i> • <i>SOUND : Vibration, Proprietary Ringtones, Loudspeaker and 3.5mm Jack.</i> • <i>MEMORY : 16/32/64 GB Internal Storage, 1GB DDR2 RAM</i> • <i>DATA :EDGE, GPRS, WLAN, Wi-Fi, Wi-Fi Hotspot, Bluetooth v4 with A2DP, USB v2.0, Headset</i> • <i>CAMERA : Primary 8 MP, Secondary 1.2 MP, Geo-tagging, Auto Focus, LED Flash, Check quality, 720p@30fps video,1.4 um pixel size, Face detection, Panorama, HDR photo, HD video and image recording.</i> • <i>FEATURES : iOS 6 operation system upgradable iOS 7.0.6, Apple A6 Chipset, Dual core 1.3 GHz Cortex-A9 CPU, Compass, Proximity, Accelerometer sensors, iMessage, SMS, MMS, Push Email, HTML Browser, A-GPS, GLONASS, iCloud service, Twitter and Facebook integration, Maps, Apps store, Siri natural language, iBook PDF reader.</i>
<p>iPhone 5s</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>GENERAL : GSM 2G, 3G and 4G Network,</i>

Sambungan Tabel 1.1

	<p><i>Nano-SIM.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>BODY : 112 g</i> • <i>DISPLAY : 4.0 inches, LED-backlit IPS LCD, capacitive touchscreen, 16M colors, with Corning Gorilla Glass Protection.</i> • <i>SOUND : Vibration, Proprietary Ringtones, Loudspeaker and 3.5mm Jack.</i> • <i>MEMORY : 16/32/64 GB Internal Storage, 1GB DDR3 RAM</i> • <i>DATA :EDGE, GPRS, WLAN, Wi-Fi, Wi-Fi Hotspot, Bluetooth v4 with A2DP, USB v2.0, Headset</i> • <i>CAMERA : Primary 8 MP, Dual –LED (True tones) Flash, Secondary 1.2 MP, Geo-tagging, Auto Focus, LED Flash, Check quality,1080p@30fps, 720p@30fps video,1.5 um pixel size, Face detection, Panorama, HDR photo, HD video and image recording, Video stabilization, Face time over Wi-fi or cellular.</i> • <i>FEATURES : iOS 7 operation system upgradable iOS 7.0.6, Apple A7 Chipset, Quad core graphics, Dual 1.3 GHz Cortex-A9 CPU, Compass, Proximity, Accelerometer sensors, iMessage, SMS, MMS, Push Email, HTML Browser, A-GPS, GLONASS, iCloud service, iCloud Keychain, Twitter and Facebook integration, Maps, Apps store, Siri natural language, iBook PDF reader.</i>
---	--

Sambungan Tabel 1.1

<p>iPhone 5c</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>GENERAL : GSM 2G, 3G and 4G LTE all version network, Nano-SIM.</i> • <i>BODY : 132 g</i> • <i>DISPLAY : 4.0 inches, LED-backlit IPS LCD, capacitive touchscreen, 16M colors, with Corning Gorilla Glass Protection.</i> • <i>SOUND : Vibration, Proprietary Ringtones, Loudspeaker and 3.5mm Jack.</i> • <i>MEMORY : 16/32/64 GB Internal Storage, 1GB DDR3 RAM</i> • <i>DATA :EDGE, GPRS, WLAN, Wi-Fi, Wi-Fi Hotspot, Bluetooth v4 with A2DP, USB v2.0, Headset</i> • <i>CAMERA : Primary 8 MP, Dual –LED (True tones) Flash, Secondary 1.2 MP, Geo-tagging, Auto Focus, LED Flash, Check quality,1080p@30fps, 720p@30fps video,1.4 um pixel size, Face detection, Panorama, HDR photo, HD video and image recording, Video stabilization, Face time over Wi-fi or cellular.</i> • <i>FEATURES : iOS 7 operation system upgradable iOS 7.0.6, Apple A7 Chipset, Triple core graphics, Dual 1.3 GHz Cortex-A9 CPU, Compass, Proximity, Accelerometer sensors, iMessage, SMS, MMS, Push Email, HTML Browser, A-GPS, GLONASS, iCloud service, iCloud Keychain,</i>
--	--

Sambungan Tabel 1.1

	<i>Twitter and Facebook integration, Maps, Apps store, Siri natural language, iBook PDF reader.</i>
--	---

Sumber : www.gsmarena.com

1.2 Latar Belakang Penelitian

Dalam era perkembangan teknologi yang sangat pesat saat ini khususnya teknologi komunikasi, para perusahaan penyedia *smartphone* sudah membanjiri para konsumen dengan *smartphone* andalannya masing-masing. Para perusahaan seakan tiada henti berinovasi menciptakan berbagai macam *smartphone* dengan keunggulan teknologi yang canggih, terbaru dan terlengkap guna memuaskan permintaan konsumen akan alat komunikasi sesuai dengan kebutuhan dan kecanggihan yang diinginkan para konsumen. Dengan semakin menggilanya permintaan konsumen global akan sebuah *smartphone* canggih dan lengkap membuat para perusahaan seperti Apple selalu memperbaiki fitur, kinerja dan sistem operasi yang canggih untuk memuaskan dan menarik perhatian para konsumen. Dari beberapa poin penting yang dibutuhkan dan dicari para konsumen dari sebuah *smartphone* adalah fitur, kinerja, sistem operasi dan bahkan *design* yang baik demi terpenuhinya segala kebutuhan dan mampu memudahkan konsumen dalam membantu keperluan komunikasi dan hiburan melalui *smartphone*.

Dalam Penelitian ini peneliti mendapatkan beberapa data survei diantaranya bahwa terdapat fakta 38 % konsumen memilih *smartphone* atas OS (*operation system*) dan 33 % konsumen memilih *Smartphone* atas dasar *design* dan *perform*, survei dari Reney Mosal dalam tulisannya pada sebuah artikel Strategist Klix Digital di MixMarketing 12 September 2013. Dapat disimpulkan bahwa sistem operasi, *design* dan *perform* suatu *smartphone* memiliki peranan penting dalam pembentukan keputusan konsumen, untuk menentukan persepsi dan pemilihan produk. (sumber : majalah Mix Marketing)

Dalam sebuah survei baru menyebutkan bahwa pada Bulan Desember Tahun 2013 GFK Asia merilis hasil survei yang dilakukan di sejumlah negara di Asia Tenggara, berkaitan dengan penjualan smartphone di kawasan tersebut. Survei tersebut menyimpulkan bahwa *boomingsmartphone* di Asia Tenggara masih berlanjut, di mana Indonesia sebagai pasar terbesar dengan jumlah total penjualan sebanyak 14,8 juta unit, senilai 3,33 juta dollar. Hal tersebut disampaikan oleh Gerrard Tan, Account Director for Digital Technology, GFK Asia. (sumber : www.tekno.kompas.com, diakses pada tanggal 10 Maret 2014)

iPhone diciptakan dengan dilengkapi beberapa kualitas produknya diantaranya adalah memiliki sistem operasi bernama iOS. iOS (sebelumnya iPhone OS) adalah sistem operasi perangkat bergerak yang dikembangkan dan didistribusikan oleh Apple Inc. Sistem operasi ini pertama diluncurkan tahun 2007 untuk iPhone dan telah dikembangkan untuk mendukung perangkat Apple lainnya seperti iPad dan Apple TV. Tidak seperti Windows Phone (Windows CE) Microsoft dan Android Google, Apple tidak melisensikan iOS untuk diinstal di perangkat keras non-Apple. iPhone saat ini telah meng-*update* sistem operasi iOS dengan yang paling baru yaitu iOS 7. Dengan sistem *layout* yang sangat mudah digunakan disertai dengan sistem keamanan TIK inti menjadikan iOS 7 menambah kualitas iPhone menjadi lebih baik, baik dari sisi tampilan maupun keamanan. Selain itu pula iOS membuat para pengguna iPhone semakin mudah dalam akses ke App Store untuk menggunakan dan mendownload berbagai aplikasi yang tersedia. Selain itu Apple melalui iPhone pula memudahkan para pengguna dalam hal *update* OS iOS terbaru dengan tetap menyimpan semua data yang ada pada OS sebelumnya sehingga tidak akan hilang walaupun telah berganti OS iOS yang lebih baru. Sejak diciptakan saat pertama kali iOS memiliki teknologi dalam hal keamanan tingkat tinggi dimana iPhone terlindungi dari virus dan *malware* yang menyerang sistem operasi dan menjaga semua data tetap aman.

Selain itu iOS dirancang agar dapat menjaga setiap privasi para penggunanya dengan sangat mengutamakan sistem konfirmasi izin dari penggunanya, seperti contoh saat penggunaan suatu aplikasi harus menyertakan informasi pribadi,

tempat atau data yang berasal dari kontak dan lainnya diharuskan sistem meminta izin dari penggunanya. Selanjutnya ialah teknologi keamanan tingkat tinggi lainnya yaitu iPhone memiliki sistem pencarian dikala sang pengguna kehilangan iPhone yang digunakan. Apple menciptakan sistem pada OS iOS *ActivateID* dan kata sandi khusus yang mengharuskan untuk diaktifkan saat terjadi situasi yang tidak diinginkan seperti pencurian. Dengan sistem ini pengguna dapat melacak keberadaan iPhone yang hilang beserta lokasi dimana iPhone berada dengan mengunci aktivasi dari *smartphone* yang tercuri. Selain itu Apple pula menyertakan iCloud sebagai sebuah sarana penyimpanan data bagi pengguna, iCloud menyimpan musik, foto, aplikasi, email, kontak, kalender, dokumen, dan file lainnya secara nirkabel.

Untuk produk terbaru iPhone yaitu iPhone 5s dan 5c dilengkapi dengan A764-bit *architecturechip*. Teknologi A7 memberikan kecepatan CPU dan performa grafis yang sangat rinci dan efek visual yang kompleks dua kali lipat dari pada chip A6. Selain itu iPhone 5s dan 5c juga dilengkapi dengan M7 *coprocessor* yang membuat iPhone menjadi lebih efisien dalam penggunaan daya baterai. iPhone 5s dan 5c dilengkapi dengan kamera berkualitas tinggi dengan ukuran sensor 8 mega piksel yang diperbarui dengan teknologi iSight. iSight membuat pengambilan foto dan video menjadi lebih berkualitas dengan piksel 1,5 mikron serta peningkatan *aperture* untuk f/2.2 menjadikan kamera menangkap cahaya 33% lebih banyak. Kamera iPhone 5s dan 5c dilengkapi dengan dua lampu LED berwarna putih dan *amber* menambah kelebihan iPhone dalam hal fotografi.

Untuk hal desain iPhone 5s dibuat dengan presisi ke mikron dan bodi keseluruhan terbuat dari aluminium indah dipadukan dengan logam dan kaca namun tetap luar biasa ringan dan tipis dengan tersedia pilihan warna yang menarik dan berkelas. Berbeda dengan 5c, desain bodi untuk iPhone 5c berbahankan plastik padat nan solid dengan tetap memiliki ketahanan yang relatif lebih baik dibandingkan dengan produk pesaing yang banyak beredar seperti *smartphone* android dan windows. Sedangkan untuk pilihan warna iPhone 5c memiliki pilihan warna yang lebih beragam. Selanjutnya pada tombol

*hometer*buat dari kristal safir dan tambahan kristal safir kedua untuk melindungi kamera. Selain itu untuk iPhone 5s dilengkapi dengan sensor sidik jari *Touch ID* dengan tingkat keakuratan dan kecanggihan yang sangat tinggi yang akan menunjang para konsumen dalam hal keamanan dan kemudahan akses. *Touch ID* juga dapat digunakan dalam kegiatan pembelian dari App Store dan iBook Store. (sumber: www.apple.com, diakses pada tanggal 3 April 2014)

Untuk perbandingan dengan smartphone pesaing dari perusahaan lain, dimulai dari sistem operasi iOS yang tidak bisa terinfeksi virus dan *malware*. Serta beberapa aplikasi unggulan dipasaran yang selalu tersedia pertama untuk OS iOS seperti aplikasi media sosial, beberapa aplikasi hiburan termasuk *game*. Belum lagi Apple memberikan banyak aplikasi eksklusif yang tidak dapat ditemukan di smartphone android dan windows seperti App Store, iTunes Store, Siri, iBook store, iMovie, iPhoto, GarageBand, dan Find My iPhone. Kemudahan dalam hal update software dan OS juga menjadi kelebihan tersendiri bagi iPhone dikarenakan iPhone hanya diproduksi oleh satu vendor yaitu Apple dengan spesifikasi dan sistem yang terintegrasi satu sama lain yang tertanamkan OS iOS. Berbeda dengan android yang dijual oleh banyak vendor dan spesifikasi yang berbeda beda, menjadikan android dan windows cenderung tidak merata dalam mendapatkan *update* OS karena spesifikasi yang berbeda pula. Sedangkan dari hal material bodi, jelas iPhone relatif mengungguli produk android dan windows. iPhone yang sebagian besar berbahankan metal logam bercampur kaca relatif lebih kuat dibanding dengan produk android dan windows yang hampir keseluruhan selalu mengandalkan bahan plastik biasa. (sumber: www.tekno.kompas.com, diakses pada tanggal 3 April 2014)

Diantara banyak aplikasi yang terdapat di iPhone, Apple pun menyertakan teknologi Siri yang merupakan salah satu aplikasi unggulan yang menjadi kualitas tersendiri yang terdapat pada iPhone. Siri adalah aplikasi asisten pribadi cerdas dan navigator pengetahuan yang bekerja sebagai aplikasi untuk iOS (Apple). Siri memungkinkan pengguna untuk mengirim pesan, jadwal pertemuan, tempat panggilan telepon, menjawab pertanyaan, membuat rekomendasi, dan

melakukan tindakan dengan mendelegasikan permintaan untuk satu set layanan web dengan hanya menggunakan pesan suara. Aplikasi ini menggunakan Bahasa Inggris, Jerman, Jepang dan Perancis untuk dengan hanya mengirimkan pesan suara. Apple mengklaim bahwa perangkat lunak menyesuaikan dengan preferensi individu pengguna dari waktu ke waktu dan personal hasil, dan melakukan tugas-tugas seperti mencari rekomendasi untuk restoran terdekat, atau mendapatkan petunjuk tempat lainnya. (sumber: www.apple.com, diakses pada tanggal 3 April 2014)

Dengan kualitas produk yang dimiliki membuat iPhone sebagai *smartphone* yang relatif lebih baik ketimbang para pesaing dan mendapat tempat di pasar smartphone di pasar. Selain itu dalam hal pelayanan, Apple juga telah mendirikan store-store dan reseller resmi dengan lisensi Apple untuk memudahkan para konsumen dalam hal mendapatkan informasi berkaitan produk Apple khususnya iPhone, pelayanan servis produk iPhone serta untuk memudahkan para konsumen dalam hal pembelian produk iPhone. Dari data penjualan yang dirilis oleh Apple memperlihatkan peningkatan yang sangat baik, tingkat penjualan iPhone di dunia memperlihatkan angka penjualan yang besar dari setiap peluncuran produk iPhone. Bahkan dari data penjualan keseluruhan produk Apple menunjukkan bahwa iPhone menjadi produk yang paling banyak terjual. Pernyataan tersebut dapat dibuktikan dari tabel 1.2 berikut :

Bersambung

Tabel 1.2

Apple.inc
Q4 2013 Summary Data

Operating Segments	Q4'13 Revenue	Q3'13 Revenue	Q4'12 Revenue	Sequential Change Revenue	Year/ Year Change Revenue
Americas	\$ 13,941	\$ 14,405	\$ 13,810	-3%	1%
Europe	8,005	7,614	8,023	5%	0%
Greater China	5,733	4,641	5,427	24%	6%
Japan	3,341	2,543	2,367	31%	41%
Rest of Asia Pasific	1,98	2,046	2,11	-3%	-6%
Retail	4,472	4,074	4,229	10%	6%
Total Apple	\$ 37,472	\$ 35,323	\$ 35,966	6%	4%

Product Summary	Q4'13		Q3'13		Q4'12	
	Units	Revenue	Units	Revenue	Units	Revenue
iPhone	33,797	\$ 19,510	31,241	\$18,154	26,91	\$ 16,645
iPad	14,079	6,186	14,617	6,374	14,036	7,133
Mac	4,574	5,624	3,754	4,893	4,923	6,617
iPod	3,498	573	4,569	733	5,344	820
iTunes		4,26		3,99		3,496
Accessories		1,319		1,179		1,255
Total Apple		\$37,472		\$ 35,323		\$ 35,966

Sequential Change		Year/ Year Change	
Unit	Revenue	Unit	Revenue
8%	7%	26%	17%
-4%	-3%	0%	-13%
22%	15%	-7%	-15%
-23%	-22%	-35%	-30%
	7%		22%
	12%		5%
	6%		4%

Sumber : www.apple.com

Dari tabel 1.2 dijelaskan bahwa iPhone kembali menjadi produk yang paling banyak memberikan keuntungan bagi Apple, berdasarkan data pada kuartal 4 tahun 2013 dimana Apple mengalami peningkatan keuntungan penjualan seluruh produknya sebesar 4% pada kuartal yang sama dari tahun sebelumnya. Dengan Jepang dan Cina sebagai regional dengan penjualan terbanyak, dan dari data tersebut pada kuartal 4 tahun 2013 iPhone tetap menjadi produk Apple yang paling banyak terjual. iPhone menyumbang 33,797 unit dengan total nilai 19,510 dollar. Total penjualan Apple jauh di atas penjualan iPad yang hanya menyentuh 14,079 unit dengan total nilai penjualan mencapai 6,186 dollar. Dari laporan penjualan tersebut didapat bahwa terdapat peningkatan penjualan iPhone sebanyak 26% dalam satuan unit dan peningkatan keuntungan sebesar 17% dari tahun sebelumnya. (sumber : www.apple.com, diakses pada 10 Maret 2014)

Dengan melihat data dan fakta tersebut semakin meyakinkan bahwa kualitas produk yang terdapat pada produk *smartphone* iPhone memiliki tempat dan perhatian khusus di konsumen, khususnya para konsumen *smartphone*. Kualitas produk merupakan salah satu faktor penentu bagi terpenuhinya tingkat kepuasan para konsumen. Perusahaan haruslah menyediakan produk yang mampu menarik perhatian para konsumen dengan menciptakan produk berkualitas dan dapat memenuhi kepuasan, hal ini erat hubungannya dengan proses minat beli ulang pada konsumen. Demikianlah pula yang dilakukan oleh perusahaan Apple dengan menciptakan iPhone yang diisi fitur-fitur berbeda seperti iOS sebagai sistem operasi yang aman dari virus dan Siri sebagai aplikasi tambahan unggulan yang bertujuan sebagai karakteristik dari sebuah iPhone untuk menciptakan preferensi pada diri konsumen agar yakin bahwa produk iPhone memiliki keunggulan tersendiri.

Dari latar belakang di atas maka akan dilakukan penelitian mengenai ***pengaruh kualitas produk smartphone iPhone terhadap minat beli ulang konsumen di Kota Bandung.***

1.3 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas dapat diketahui rumusan masalah yang akan diteliti, yaitu :

1. Bagaimana tanggapan responden mengenai kualitas produk iPhone?
2. Bagaimanakah minat beli ulang konsumen terhadap produk iPhone di Kota Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas produk iPhone terhadap minat beli ulang konsumen di Kota Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat diketahui tujuan dari diadakannya penelitian ini ialah :

1. Untuk memperoleh tanggapan responden mengenai kualitas produk iPhone.
2. Untuk memperoleh gambaran tentang minat beli ulang konsumen terhadap produk iPhone di Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk iPhone terhadap minat beli ulang konsumen di Kota Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis
Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu upaya pengembangan ilmu, khususnya di bidang manajemen pemasaran.
2. Kegunaan Praktis
Peneliti berharap penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran terutama bagi perusahaan mengenai minat beli ulang konsumen pada produk *smartphone* iPhone di Kota Bandung.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika ini dibuat agar dapat memberikan gambaran dan untuk memudahkan pembaca dalam memahami penelitian yang dilakukan ini, adapun sistematika penulisan pada penelitian ini adalah.

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan uraian mengenai tinjauan pustaka penelitian, teori-teori yang berkaitan dengan penelitian dan mendukung pemecahan permasalahan, kerangka pemikiran dan ruang lingkup penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis penelitian yang akan digunakan peneliti, operasionalisasi variable dan skala pengukuran, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik pengambilan data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini peneliti akan menjelaskan secara rinci tentang pembahasan dan analisa-analisa yang dilakukan sehingga akan jelas gambaran permasalahan yang terjadi dan alternatif pemecahan masalah yang dihadapi.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan menjelaskan tentang kesimpulan akhir dari analisa dan pembahasan pada bab sebelumnya, serta saran-saran yang dapat dimanfaatkan oleh perusahaan.