

## LAMPIRAN 1: TRANSKRIP WAWANCARA KONSUMEN

### Narasumber 1

Nama : Robby Setiawan

Status : Mahasiswa

Usia : 20 tahun

### Keterangan

Lokasi : Rumah narasumber

Hari / Tanggal : Jumat / 26 Mei 2017

Waktu : 16.40 WIB

<b>Peneliti</b>	selamat sore Rob.
<b>Narasumber</b>	selamat sore juga.
<b>Peneliti</b>	jadi begini, hari ini aku mau buat wawancara untuk bahan skripsi ku. enggak masalah kan aku wawancara?
<b>Narasumber</b>	oh enggak masalah.
<b>Peneliti</b>	baiklah, tapi sebelumnya aku mau tanya, betul kamu melakukan perpindahan merek <i>smartphone</i> dari merek Apple ke Samsung?
<b>Narasumber</b>	iya, betul.
<b>Peneliti</b>	jadi pada awalnya apa yang membuat kamu merasa perlu untuk membeli <i>smartphone</i> baru?
<b>Narasumber</b>	iya, soalnya aku bosan sama HP aku yang lama.
<b>Peneliti</b>	apa yang bikin bosan?
<b>Narasumber</b>	iya sudah ketinggalan jaman soalnya.
<b>Peneliti</b>	memang kenapa kalau ketinggalan jaman? Bukannya yang penting nyaman dipakai ya?
<b>Narasumber</b>	iya memang. Tapi karena banyak aplikasi baru yang butuh versi HP dengan kualitas diatas HP ku yang lama, jadi aku gak bisa install

	aplikasi yang mau aku pakai. Memory HPnya juga kecil jadi gak muat buat aku isi aplikasi sama lagu – lagu.
<b>Peneliti</b>	sudah berapa lama pakai <i>smartphone</i> Applenya?
<b>Narasumber</b>	sudah hampir 1.5 tahun lebih. Aku pakai yang iPhone 5s.
<b>Peneliti</b>	selain itu ada masalah apa lagi yang membuat kamu perlu membeli <i>smartphone</i> yang baru?
<b>Narasumber</b>	fitur – fiturnya bikin ribet pemakainya.
<b>Peneliti</b>	maksudnya fitur apa dan ribet gimana?
<b>Narasumber</b>	iya, kayak kalau mau masukin lagu ke HP harus pakai itunes kan sama harus di sinkronin dulu sama komputer, terus untuk tukar data gak ada fitur Bluetooth jadi susah bagi data ke HP lain.
<b>Peneliti</b>	oh, ok, terus waktu mau membeli <i>smartphone</i> baru pasti cari informasi dulu kan?
<b>Narasumber</b>	iya, pasti dong.
<b>Peneliti</b>	memang kenapa kok perlu cari informasi dulu?
<b>Narasumber</b>	iya, supaya kita tahu tentang pilihan produk atau merek yang mau kita beli.
<b>Peneliti</b>	memang apa informasi utama yang penting untuk kamu ketahui sebelum membeli <i>smartphone</i> ?
<b>Narasumber</b>	kalau aku yang utama kamera dan RAM dari HP itu.
<b>Peneliti</b>	kenapa kok kamera dan RAM yang paling penting?
<b>Narasumber</b>	soalnya aku suka foto-foto pakai HP dan perlu RAM yang besar jadi proses kerja HPnya gak lambat.
<b>Peneliti</b>	kamera dengan kualitas seperti apa yang dikatakan bagus untuk ukuran HP? dan RAM yang ukuran berapa yang cukup bagus?

<b>Narasumber</b>	kamera belakang 12 MP keatas sudah cukup bagus untuk kamera belakang, kalau kamera depan sekitar 8 MP sudah cukup kok. Kalau RAM ya minimal 4GB sudah lumayan itu.
<b>Peneliti</b>	oh begitu, waktu cari informasi tentang <i>smartphone</i> kemarin, merek apa aja yang dicari tahu informasinya? Samsung aja atau ada merek lain juga?
<b>Narasumber</b>	kebetulan aku pilihannya kemarin ada 3 sih. Samsung, OPPO, xiaomi.
<b>Peneliti</b>	kenapa kok memilih mencari tahu informasi dari 3 merek tersebut?
<b>Narasumber</b>	iya, karena 3 merek tersebut sedang terkenal ya, dan dari spesifikasi juga lumayan bagus-bagus semua, teman-teman juga nyaranin untuk pilih diantara ketiga merek itu.
<b>Peneliti</b>	apa pendapat mereka tentang ketiga merek itu sampai mereka nyaranin merek-merek tersebut?
<b>Narasumber</b>	mereka bilang intinya, ketiga merek tersebut yang paling sesuai secara harga dan kualitas yang kita dapat. Jadi bisa dibilang ketiga merek itu worth it untuk dibeli dan kualitasnya juga sudah cukup untuk kebutuhanku.
<b>Peneliti</b>	oh gitu, teru kemarin mencari informasi tentang merek-merek tersebut melalui media apa?
<b>Narasumber</b>	aku sih lewat internet, liat video review HP di youtube sama tukar pikiran sama teman-teman sih.
<b>Peneliti</b>	kenapa kamu memilih mencari informasi lewat media-media tersebut?
<b>Narasumber</b>	iya karena itu media yang paling memudahkan aku ya, dan aku tidak harus keluar kesana kesini untuk mencari informasi. Selain itu kalau lihat review dari orang lain yang memang menggeluti bidang itu pasti informasi yang diberikan berkualitas kan. Kalau teman-teman aku ajak tukar pikiran saja, terus mereka kasih masukan saja biasanya.

<b>Peneliti</b>	lalu setelah kamu sudah mendapat berbagai informasi tersebut apa yang kamu lakukan? Membandingkan mungkin?
<b>Narasumber</b>	tentu aku bandingkan dong. Aku lihat mana yang lebih bagus dan sesuai kebutuhan aku.
<b>Peneliti</b>	bagus itu dari segi apanya?
<b>Narasumber</b>	ya dari kebutuhan yang tadi aku sebut, seperti kualitas kamera, besarnya RAM HP tersebut, jumlah memory internal, seperti itu.
<b>Peneliti</b>	bagaimana cara membandingkannya?
<b>Narasumber</b>	ya melalui review tadi salah satunya, aku juga baca data-data tentang spesifikasi masing-masing merek itu.
<b>Peneliti</b>	apakah perbandingan tersebut membantu kamu dalam menentukan pilihan kamu?
<b>Narasumber</b>	sangat membantu, karena data-data tersebut yang menjadi faktor kenapa akhirnya aku memilih HP itu.
<b>Peneliti</b>	ketika akhirnya kamu memutuskan untuk membeli, dimana kamu membeli <i>smartphone</i> baru kamu?
<b>Narasumber</b>	aku beli di Plaza Marina.
<b>Peneliti</b>	kenapa kamu memilih tempat tersebut? beli di yang toko resmi atau yang enggak resmi?
<b>Narasumber</b>	iya, soalnya di suruh orang tua beli disana. Lagian tempat tersebut setahu aku memang pusat elektronik, <i>smartphone</i> , dan kebetulan ada store resminya Samsung disana jadi enak barangnya sama garansinya pasti asli kan..
<b>Peneliti</b>	oh begitu, lalu kenapa kamu memutuskan membeli merek Samsung?
<b>Narasumber</b>	iya karena setelah aku bandingkan dari semua segi termasuk harga, yang paling sesuai dengan kebutuhan dan uang yang aku punya adalah merek Samsung.
<b>Peneliti</b>	apakah mungkin kamu memilih merek Samsung karena kamu ikut-ikutan teman kamu?

<b>Narasumber</b>	bukan ikut-ikutan, tapi aku juga mempertimbangkan saran dan masukan teman aku. Keputusan akhir tetap karena aku yakin dengan merek Samsung
<b>Peneliti</b>	apa yang membuat kamu se yakin itu dengan merek Samsung ini?
<b>Narasumber</b>	karena banyak teman aku sudah menggunakan dan aku tahu sendiri bagaimana kualitasnya selain itu ditambah dengan data yang sudah aku dapat sehingga aku semakin yakin.
<b>Peneliti</b>	lalu bagaimana perasaan kamu tentang <i>smartphone</i> kamu yang sekarang? Apakah kamu puas atau tidak?
<b>Narasumber</b>	sejauh ini aku bisa bilang puas sih.
<b>Peneliti</b>	apa yang membuat kamu begitu puas?
<b>Narasumber</b>	karena kualitas kamera dari <i>smartphone</i> aku yang baru ini memang benar –benar bagus dan sesuai dengan harapan aku. Selain itu memory penyimpanan yang sudah besar jadi aku tidak perlu menambah memory eksternal lagi karena semua data aku sudah bisa ditampung.
<b>Peneliti</b>	perbedaan mencolok apa yang kamu rasakan dari <i>smartphone</i> kamu yang sekarang dengan yang Apple dulu?
<b>Narasumber</b>	paling mencolok yaitu dalam kemudahan berbagi data dan mendownload lagu sih.
<b>Peneliti</b>	memang kenapa yang sekarang?
<b>Narasumber</b>	aku kalau mau masukin lagu atau download lagu jadi lebih mudah lewat Bluetooth juga bisa, kan di Apple tidak ada Bluetooth lalu kalau mau download lagu di Apple harus bayar, di Samsung gratis jadi sangat nyaman sih menurut aku.
<b>Peneliti</b>	kalau boleh tahu jenis <i>smartphone</i> Samsungnya yang sekarang apa?
<b>Narasumber</b>	aku beli yang galaxy s7 edge.
<b>Peneliti</b>	apakah kamu masih ingin berpindah merek <i>smartphone</i> lagi?
<b>Narasumber</b>	belum sih dalam waktu dekat ini.

<b>Peneliti</b>	kenapa begitu?
<b>Narasumber</b>	iya, soalnya HP ini sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan aku dan aku memang puas dengan HP ini.
<b>Peneliti</b>	oh begitu, baiklah kalau begitu terimakasih untuk waktunya ya, selamat sore rob.
<b>Narasumber</b>	sama-sama, selamat sore.

## Narasumber 2

Nama : Willy Pratama

Status : Wiraswastawan

Usia : 26 tahun

### Keterangan

Lokasi : Kantor narasumber

Hari / Tanggal : Jumat / 26 Mei 2017

Waktu : 13.20 WIB

<b>Peneliti</b>	selamat siang ko Willy.
<b>Narasumber</b>	selamat siang juga Steven.
<b>Peneliti</b>	iya, gini ko, jadi hari ini aku mau tanya-tanya sedikit seputar aktivitas koko yang berpindah merek <i>smartphonenya</i> untuk bahan pendukung skripsi aku, boleh koko?
<b>Narasumber</b>	oh begitu, boleh, silahkan.
<b>Peneliti</b>	baiklah kalau begitu, jadi benar ya koko pindah dari merek Apple ke <i>smartphone</i> merek Samsung?
<b>Narasumber</b>	iya benar. Dulu aku pakai Apple 6+ sekarang aku pakai Samsung s7 edge.

<b>Peneliti</b>	oh gitu, kalau boleh tahu apa yang membuat koko perlu beli <i>smartphone</i> baru?
<b>Narasumber</b>	iya soalnya aku kurang nyaman dengan fitur-fiturnya.
<b>Peneliti</b>	fitur seperti apa yang membuat kurang nyaman?
<b>Narasumber</b>	jadi kan kalau pakai produk merek Apple itu semua harus terhubung ke itunes dan sedikit banyak berhubungan dengan computer, masalahnya aku enggak terlalu paham tentang computer, jadi itu menyulitkan aku dalam menggunakan.
<b>Peneliti</b>	kalau begitu kenapa dulu membeli produk Apple?
<b>Narasumber</b>	jadi awalnya aku ikut – ikutan teman, mereka bilang bagus dan sebagainya jadi aku ikut beli, tapi ternyata justru susah untuk orang yang tidak terlalu paham tentang teknologi seperti aku.
<b>Peneliti</b>	berapa lama koko pakai produk Apple waktu itu ?
<b>Narasumber</b>	aku pakai cuma 4 sampai 5 bulan saja, terus aku jual.
<b>Peneliti</b>	selain itu ada masalah lain mungkin selain fitur?
<b>Narasumber</b>	masalah lain sih tidak ada, justru yang ada aku tertarik dengan merek HP lain, ya Samsung ini. Kebetulan aku sebelum pakai Apple memang aku sudah pengguna Samsung.
<b>Peneliti</b>	oh begitu, kok bisa tertarik?
<b>Narasumber</b>	iya, aku lihat punya teman aku kok bagus dan pemakaiannya kan aku sudah paham, jadi aku tertarik.
<b>Peneliti</b>	terus koko cari informasinya tentang <i>smartphone</i> itu?
<b>Narasumber</b>	iya, aku cari tahu.
<b>Peneliti</b>	kenapa kok perlu cari informasi dulu?
<b>Narasumber</b>	ya, namanya mau beli barang kan pasti kita harus tahu dulu tentang barang itu seperti apa, bagusnya sampai mana.
<b>Peneliti</b>	oh, terus koko cari informasinya dimana? Lewat apa?

<b>Narasumber</b>	ya aku sih tanya ke teman aku yang sudah pakai itu, terus juga lihat-lihat di toko HPnya langsung kalau pas ada di mall atau pas lewat.
<b>Peneliti</b>	merek apa saja yang koko cari tahu? Cuma Samsung itu saja?
<b>Narasumber</b>	aku sih ditawari juga merek lain, seperti Apple, OPPO, Sony, tapi aku enggak terlalu tertarik sih. Mungkin sudah cocok sama Samsung ya soalnya.
<b>Peneliti</b>	enggak coba cari informasi lewat media internet?
<b>Narasumber</b>	sempat sih, Cuma aku lebih suka tanya ke pemakai langsung jadi lebih jelas soalnya kan dia yang langsung ngerasin kelebihan dan kekurangannya.
<b>Peneliti</b>	terus koko kalau cari informasi tentang <i>smartphone</i> itu yang diutamakan informasi tentang apa?
<b>Narasumber</b>	kalau aku sih harga dulu ya, terus selanjutnya baru spesifikasi dari HPnya sendiri. Terutama RAM dan ketahanan baterainya.
<b>Peneliti</b>	kenapa kok hal itu yang utama?
<b>Narasumber</b>	kalau harga karena aku sudah bekerja jadi harus ada perhitungannya kan, layak atau enggak HP dengan harga segitu dengan kualitas yang dikasih. Kalau masalah RAM, harus yang besar supaya mobilitasnya enak digunakan, cepat. Kalau baterai, karena aku jarang bawa powerbank dan aku sering diluar rumah jadi aku butuh yang ketahanannya lama supaya bisa digunakan sewaktu-waktu.
<b>Peneliti</b>	terus setelah dapat informasinya apa yang koko lakukan langsung beli atau gimana?
<b>Narasumber</b>	ya aku pikir-pikir dulu, aku pertimbangkan harga sama kualitas yang dikasih, terus sama Apple aku bagus mana.
<b>Peneliti</b>	bagaimana cara bandingkan kualitas Apple sama Samsung yang mau dibeli?
<b>Narasumber</b>	ya aku pinjam HP teman aku waktu ketemu aku coba pakai sebentar.
<b>Peneliti</b>	oh begitu, akhirnya memutuskan beli Samsung ya?

<b>Narasumber</b>	iya.
<b>Peneliti</b>	belinya dimana ko?
<b>Narasumber</b>	aku belinya waktu itu di Plaza Marina.
<b>Peneliti</b>	kenapa disana ko? Itu yang toko resmi atau yang penjual lainnya?
<b>Narasumber</b>	iya, soalnya selain disana pusat jualan HP aku juga sudah ada toko kenalan memang gak resmi sih tapi harganya bisa dapat lebih murah.
<b>Peneliti</b>	kenapa juga kok akhirnya mantap memilih merek Samsung?
<b>Narasumber</b>	iya, soalnya dari awal aku memang sudah naksir dari modelnya, kan bagus gitu, terus aku juga sudah pernah pakai jadi minimal sudah tahu cara pemakaiannya.
<b>Peneliti</b>	berarti bisa dibilang koko enggak ikut-ikutan lagi ya yang kali ini?
<b>Narasumber</b>	betul. Kali ini memang aku sudah suka dan yakin jadi aku mantap milih produk merek Samsung ini.
<b>Peneliti</b>	terus setelah pakai sekarang gimana? Puas atau seperti apa?
<b>Narasumber</b>	kebetulan puas sih. Bahkan lebih bagus dari yang aku kira. Kameranya luarbiasa bagus hasil fotonya. Pengisian baterainya juga cepat dan awet.
<b>Peneliti</b>	oh begitu, terus kira-kira ada rencana mau ganti lagi ko?
<b>Narasumber</b>	enggak ada sih, sudah puas dengan yang s7 edge ini.
<b>Peneliti</b>	perbedaan utama kalau dibandingkan Apple apa ko?
<b>Narasumber</b>	kalau aku sih merasa dari kemudahan pengoperasian ya. Apalagi kana da tombol kembali terus home, dan bisa menutup aplikasi yang kita enggak pakai saat itu jadi lebih simple aja penggunaannya.
<b>Peneliti</b>	oh begitu, baiklah kalau begitu, terimakasih buat waktunya yak ko, selamat siang.
<b>Narasumber</b>	okay, sama-sama, selamat siang.

### Narasumber 3

Nama : Novelia Wiranata

Status : Mahasiswi

Usia : 21 tahun

#### Keterangan

Lokasi : McDonald darmo

Hari / Tanggal : Sabtu / 27 Mei 2017

Waktu : 19.00 WIB

<b>Peneliti</b>	selamat malam novel.
<b>Narasumber</b>	malam juga steven.
<b>Peneliti</b>	maaf ganggu waktunya, jadi gini, aku mau tanya-tanya sedikit untuk bahan pendukung skripsi aku, bisa?
<b>Narasumber</b>	oh iya, bisa.
<b>Peneliti</b>	sebelumnya aku mau tanya dulu, benar kamu pindah dari <i>smartphone</i> merek Apple ke merek Samsung?
<b>Narasumber</b>	iya benar.
<b>Peneliti</b>	kalau boleh tahu dulu pakai Apple yang jenis apa dan sekarang pakai yang Samsung apa?
<b>Narasumber</b>	dulu aku pakai Apple yang 5s terus ganti pakai Samsung yang note5.
<b>Peneliti</b>	oh ok, kalau boleh tahu, ada masalah apa sama <i>smartphone</i> Applenya kok sampai beli <i>smartphone</i> yang baru?
<b>Narasumber</b>	5s ku rusak soalnya makanya aku ganti.
<b>Peneliti</b>	rusaknya karena apa ya?

<b>Narasumber</b>	jatuh, terus LCDnya pecah, kalau di servis harganya mahal jadi mending sekalian ganti.
<b>Peneliti</b>	oh begitu, tapi selain itu ada masalah atau apa yang enggak cocok di Apple mungkin?
<b>Narasumber</b>	kalau enggak cocoknya sih mungkin layarnya 5s terlalu kecil sih, selebihnya enggak ada masalah.
<b>Peneliti</b>	memang kenapa kok layarnya bikin itu jadi masalah?
<b>Narasumber</b>	Ya kan soalnya aku pakai buat main game sama buat mencatat bahan perkuliahan. Jadi kalau layarnya kecil kurang enak.
<b>Peneliti</b>	oh gitu, terus pas <i>smartphonenya</i> rusak sampai akhirnya beli note5 itu cari informasi dulu kan tentang note5nya?
<b>Narasumber</b>	iya, pasti dong.
<b>Peneliti</b>	kenapa kok perlu cari informasi?
<b>Narasumber</b>	iya walaupun aku sudah tahu tentang note5 tapi kan perlu tahu apa yang baru dari note yang baru dibandingkan sama yang lama. Selain itu mungkin kurang memenuhi kebutuhanku atau sudah cukup.
<b>Peneliti</b>	cari informasinya tentang merek Samsung saja atau yang lain juga?
<b>Narasumber</b>	kebetulan merek Samsung doang.
<b>Peneliti</b>	kenapa cuma merek Samsung?
<b>Narasumber</b>	soalnya emang dari awal aku sudah pingin sekali note5, jadi sudah enggak mikirin merek lainnya.
<b>Peneliti</b>	oh gitu, terus cari tahu tentang produk Samsungnya itu lewat apa?
<b>Narasumber</b>	browsing di internet sih, lihat di website Samsungnya langsung tentang spesifikasi dari note5.
<b>Peneliti</b>	kenapa kok milih cari informasi lewat sana?
<b>Narasumber</b>	ya kalau di website resminya langsung lebih pasti, lengkap, gak mungkin salah.

<b>Peneliti</b>	kamu pas mau beli <i>smartphone</i> yang baru itu, informasi apa yang paling kamu utamakan?
<b>Narasumber</b>	kalau aku, nomor satu ukuran layar dan RAM.
<b>Peneliti</b>	kenapa kok hal itu yang diutamakan?
<b>Narasumber</b>	soalnya aku lebih suka HP yang layarnya besar. Enak untuk dilihat. Terus kalau RAM, kan aku suka main mobile gaming, jadi butuh yang RAMnya besar biar gamenya bisa lancer pas di pakai main.
<b>Peneliti</b>	terus setelah dapat informasinya apa yang kamu lakukan?
<b>Narasumber</b>	langsung beli HP yang baru sih.
<b>Peneliti</b>	kamu enggak banding-bandingkan lagi dengan merek lain mungkin?
<b>Narasumber</b>	enggak sih, soalnya dari awal memang sudah pingin note5. Jadi beigtu sudah tahu semua informasi yang aku perlu langsung aku beli.
<b>Peneliti</b>	lalu kamu akhirnya beli HPnya dimana?
<b>Narasumber</b>	waktu itu aku beli di toko resminya langsung, di mall PTC.
<b>Peneliti</b>	kenapa memilih tempat itu? Itu belinya di toko resmi atau toko yang biasa-biasa?
<b>Narasumber</b>	soalnya kebetulan waktu itu lagi jalan-jalan disana jadi sekalian langsung beli. Belinnya sih di toko resmi ya soalnya waktu itu pas lihat-lihatnya disana sih, sama kalau di toko resmi kan enak lebih pasti barangnya.
<b>Peneliti</b>	masalah harga disana mungkin lebih mahal enggak kamu pertimbangkan?
<b>Narasumber</b>	waktu itu sih enggak, soalnya aku pikir paling bedanya enggak besar, jadi sama saja sih. Bahkan lebih enak beli di toko resmi langsung, jadi kalau ada rusak atau apa lebih aman untuk garansi dan semacamnya.
<b>Peneliti</b>	tapi kan kalau beli di tempat seperti pusat jual <i>smartphone</i> lainnya juga pasti ada garansi?

<b>Narasumber</b>	iya sih, tapi kalau aku lebih suka beli barang langsung di tempat resmi, jadi aman dan gampang kalau mau servis.
<b>Peneliti</b>	kamu beli note5 ini ada unsur ikut-ikutan atau tidak?
<b>Narasumber</b>	sama sekali enggak ada kalau menurutku. Soalnya memang dari dasarnya aku suka sama produk Samsung yang note, karena ada fasilitas Spen.
<b>Peneliti</b>	apa spesialnya fasilitas Spen?
<b>Narasumber</b>	Spen itu sama seperti bolpoint tapi bisa dipakai dilayar HP dan Cuma Samsung yang punya, jadi bisa untuk menulis dan main beberapa game jadi lebih gampang sih.
<b>Peneliti</b>	berarti puas sama note5 yang sekarang dipakai?
<b>Narasumber</b>	sejauh ini puas dan enggak ada masalah sih. Sudah aku pakai satu tahun lebih masih awet.
<b>Peneliti</b>	kalau perbedaan yang mencolok dari produk Apple dengan produk Samsung ini apa yang membuat kamu puas?
<b>Narasumber</b>	yang pasti ukuran layar dan fasilitas Spen. Soalnya walaupun HP lain ada yang layarnya besar, tapi enggak ada Spennya jadi sama saja.
<b>Peneliti</b>	ada rencana ganti lagi?
<b>Narasumber</b>	paling kalau ganti, aku bakal ganti note seri selanjutnya, belum kepikiran pindah ke merek lainnya.
<b>Peneliti</b>	ok kalau begitu, terimakasih buat waktu dan informasinya ya.
<b>Narasumber</b>	iya sama-sama.

#### **Narasumber 4**

Nama : Andry Kusumo

Status : Karyawan

Usia : 29 tahun

**Keterangan**

Lokasi : tempat kerja narasumber

Hari / Tanggal : senin / 29 Mei 2017

Waktu : 10.00 WIB

<b>Peneliti</b>	selamat pagi mas Andre.
<b>Narasumber</b>	pagi Steven.
<b>Peneliti</b>	iya, maaf mengganggu waktunya sebentar. Aku mau tanya-tanya sedikit untuk bahan pendukung skripsi aku bisa?
<b>Narasumber</b>	oh bisa kok.
<b>Peneliti</b>	iya, jadi benar ya mas Andre pindah dari <i>smartphone</i> Apple ke Samsung?
<b>Narasumber</b>	iya benar.
<b>Peneliti</b>	kalau boleh tahu ada masalah apa kok sampai beli <i>smartphone</i> baru?
<b>Narasumber</b>	HP Apple aku, aku kasih ke adik aku soalnya aku sendiri memang pingin ganti sih.
<b>Peneliti</b>	Kalau gitu kenapa dulu beli <i>smartphone</i> merek Apple sama ada masalah lain mungkin sampai pingin ganti?
<b>Narasumber</b>	iya, dulu beli soalnya aku pingin punya HP yang bagus, kan kalau Apple keren gitu dilihatnya. Tapi ternyata aku kesusahan untuk pengoperasiannya. Cuma ada 1 tombol home, susah untuk biasainnya. Terus layarnya kekecilan.
<b>Peneliti</b>	mas sudah pakai berapa lama sampai akhirnya ganti?
<b>Narasumber</b>	aku cuma pakai 2 sampai 3 bulan saja.
<b>Peneliti</b>	masa 2 bulan belum terbiasa dengan cara pengoperasiannya?
<b>Narasumber</b>	kadang masih suka salah pencet tombol walaupun sudah mulai agak terbiasa. Tapi kembali lagi, enggak nyaman saja. Aku kan dulu sudah pakai Samsung sebelumnya jadi susah membiasakannya.

<b>Peneliti</b>	kalau masalah layarnya, kenapa butuh yang lebih besar?
<b>Narasumber</b>	karena kan aku pakai main game dan lihat video jadi kalau layar kecil kurang enak
<b>Peneliti</b>	<i>smartphone</i> Samsungnya yang sekarang tipe apa mas? Dan Applenya dulu yang tipe apa?
<b>Narasumber</b>	Apple aku yang iphone5, sekarang Samsungnya yang note5.
<b>Peneliti</b>	kemudian waktu ada niat untuk beli <i>smartphone</i> baru, mas cari informasi dulu atau langsung memilih note5?
<b>Narasumber</b>	aku cari informasi dulu.
<b>Peneliti</b>	kenapa kok cari informasi dulu mas?
<b>Narasumber</b>	ya, walaupun aku dulu sudah pakai Samsung tapi aku juga lihat-lihat dulu barang kali ada merek lain yang aku tertarik juga.
<b>Peneliti</b>	waktu itu cari informasi merek apa saja mas?
<b>Narasumber</b>	macam-macam sih, xiaomi, OPPO, Huawei, Samsung.
<b>Peneliti</b>	cari informasinya lewat apa?
<b>Narasumber</b>	aku browsing di internet waktu itu, lihat di youtube juga.
<b>Peneliti</b>	kenapa mencari lewat media itu mas?
<b>Narasumber</b>	sekarang kan jaman sudah canggih, jadi lewat browsing saja sudah bisa dapat informasi, jadi lebih memudahkan kita sih, dan datanya lengkap kalau di internet.
<b>Peneliti</b>	di youtube informasi apa yang mas dapat?
<b>Narasumber</b>	aku lihat iklan dan review tentang note5 dan beberapa merek lain waktu itu.
<b>Peneliti</b>	nah, mas kalau cari informasi tentang <i>smartphone</i> yang diutamakan apa mas?
<b>Narasumber</b>	aku RAM dan memory internal yang penting.

<b>Peneliti</b>	kenapa hal itu penting mas?
<b>Narasumber</b>	karena aku suka bermain game, nonton video, simpan lagu dan foto jadi memang RAM dan memory yang besar aku perlukan sekali sih.
<b>Peneliti</b>	setelah mas dapat informasi tersebut lalu apa yang mas Andre lakukan?
<b>Narasumber</b>	ya aku pikir-pikir enaknya beli yang mana.
<b>Peneliti</b>	apa yang jadi dasar pertimbangan sebelum memutuskan beli yang mana mas?
<b>Narasumber</b>	yang pasti harga dan fitur yang didapat ya, apakah layak atau terlalu mahal atau bagaimana. Selain itu mana yang masi baru dan yang sudah lama.
<b>Peneliti</b>	memang kenapa kalau baru atau lama?
<b>Narasumber</b>	ya kan aku juga mau beli yang masih baru, jadi bisa uptodate gitu.
<b>Peneliti</b>	akhirnya kenapa masa beli note5?
<b>Narasumber</b>	soalnya note5 pertama, layarnya besar, RAM dan memori juga cukup besar, ada fitur Spen yang tidak dimiliki merek lain dan harganya masih masuk akal dengan kualitas yang didapat.
<b>Peneliti</b>	mas Andre beli note5nya dimana mas?
<b>Narasumber</b>	Aku di plaza marina kebetulan.
<b>Peneliti</b>	kenapa beli disana mas? Ditoko resmi atau di toko lainnya?
<b>Narasumber</b>	karena dekat dengan tempat kerja aku sih, dan disana kan memang pusat penjualan <i>smartphone</i> jadi harganya bisa bermacam-macam dari mahal sampai yang murah. Kebetulan aku beli ditoko biasa karena harganya lebih murah dan banyak diberi bonus, kayak screenguard, memory card, gitu-gitulah.
<b>Peneliti</b>	mas Andre berarti memilih note5 ini karena ikut-ikutan anak jaman sekarang atau memang yakin dengan pilihan mas Andre?
<b>Narasumber</b>	aku yakin dengan pilihan aku, tapi aku juga ingin mengikuti perkembangan jaman dan juga sistem operasi yang baru di note5

	sangat membantu aku sehingga dapat menginstall beberapa aplikasi yang tidak bisa diinstall di sistem operasi yang lama.
<b>Peneliti</b>	sekarang mas Andre sudah puas atau masih belum puas dengan <i>smartphonenya</i> yang sekarang?
<b>Narasumber</b>	sangat puas sebenarnya.
<b>Peneliti</b>	kenapa mas kok sangat puas?
<b>Narasumber</b>	iya, karena semua kebutuhan aku terpenuhi. Mulai dari ukuran layar yang besar enak dilihat, RAM dan sistem operasi yang mendukung untuk menginstall aplikasi yang aku mau, dan memorinya juga besar.
<b>Peneliti</b>	kalau dibandingkan produk Apple, apa yang paling mencolok perbedaannya mas?
<b>Narasumber</b>	aku rasa sekali dari ukuran layar ya. Ukuran layar yang besar ini sangat membuat aku puas dalam menggunakan HP aku.
<b>Peneliti</b>	ada niat untuk berganti lagi mas? Mungkin ke merek lain?
<b>Narasumber</b>	sekarang belum ada sih, tapi kalau rusak mungkin bisa jadi ganti yang lain.
<b>Peneliti</b>	enggak mau tetap di Samsung?
<b>Narasumber</b>	mungkin tetap, tapi mudah-mudahan jangan rusak jadi enggak perlu ganti.
<b>Peneliti</b>	ok kalau begitu mas, terimakasih buat waktunya ya.
<b>Narasumber</b>	iya sama-sama ven.

### Narasumber 5

Nama : Yansen Adi  
 Status : Mahasiswa dan bekerja  
 Usia : 22 tahun

**Keterangan**

Lokasi : tempat makan sekitar kampus

Hari / Tanggal : senin / 29 Mei 2017

Waktu : 14.45 WIB

<b>Peneliti</b>	selamat siang Yansen.
<b>Narasumber</b>	iya selamat siang juga.
<b>Peneliti</b>	maaf mengganggu waktunya, aku mau tanya-tanya sedikit untuk bahan pendukung skripsi aku bisa?
<b>Narasumber</b>	oh bisa kok.
<b>Peneliti</b>	ok kalau begitu, sebelumnya kalau boleh tahu benar ya kamu ganti <i>smartphone</i> dari Apple ke Samsung?
<b>Narasumber</b>	iya benar. aku dulu pakai iphone 6s lalu pindah ke Samsung s7 edge.
<b>Peneliti</b>	oh begitu. Kalau boleh tahu ada masalah apa ya kok sampai harus beli <i>smartphone</i> baru?
<b>Narasumber</b>	masalah enggak ada sih, cuma kebetulan aku tertarik sama modelnya Samsung yang baru itu.
<b>Peneliti</b>	oh tertarik gimana?
<b>Narasumber</b>	modelnya bagus sekali pas aku lihat di iklannya jadi kepingin sih.
<b>Peneliti</b>	tapi sama iphonenya berarti enggak ada masalah sebenarnya?
<b>Narasumber</b>	sebenarnya sih enggak ada masalah kok, cuma aku tertarik sama kamera dari <i>smartphone</i> Samsung yang di iklannya bagus sekali.
<b>Peneliti</b>	memang kenapa kok tertarik ke kameranya?
<b>Narasumber</b>	iya kan aku suka foto-foto jadi kamera yang bagus cukup menarik sih buat aku.
<b>Peneliti</b>	terus <i>smartphone</i> yang Applenya dijual atau dipakai keduanya?

<b>Narasumber</b>	aku jual sih, buat apa punya 2 HP sekaligus.
<b>Peneliti</b>	ok, lalu dulu pertama kali sebelum beli cari informasi tentang <i>smartphonenya</i> dulu?
<b>Narasumber</b>	tentu pasti dong.
<b>Peneliti</b>	kenapa kok perlu cari informasi dulu sebelum beli?
<b>Narasumber</b>	supaya kita ngerti apa yang mau kita beli bagaimana cara penggunaannya, seberapa bagus produk itu, seperti itulah kira-kira.
<b>Peneliti</b>	cari informasinya lewat apa sen?
<b>Narasumber</b>	waktu itu pertama kali liat foto produknya di social media, terus karena tertarik dan kebetulan ada temanku yang punya jadi aku tanya-tanya ke teman ku langsung sekalian.
<b>Peneliti</b>	Oh begitu, hal apa yang utama kamu tanyain ke temenmu sebelum beli <i>smartphone</i> baru itu apa?
<b>Narasumber</b>	harganya ya yang pasti, terus apa yang bagus dari <i>smartphone</i> ini, begitu sih.
<b>Peneliti</b>	kenapa kok tanya tentang harga duluan kok bukan spesifikasi HP?
<b>Narasumber</b>	spek HP juga tanya, tapi nomor satu kan harga dulu, aku mau tahu seberapa mahalnyanya. Kalau memang bisa dijangkau harganya ya aku mungkin beli tapi kalau harganya saja mahal buat apa tahu spesifikasi lainnya toh enggak akan aku beli.
<b>Peneliti</b>	waktu itu cuma cari informasi tentang merek Samsung saja atau yang lain juga?
<b>Narasumber</b>	sebenarnya waktu itu sih ada dua, Samsung sama OPPO. Tapi Samsung jauh lebih menarik dari model dan spesifikasi HPnya.
<b>Peneliti</b>	apannya yang lebih menarik?
<b>Narasumber</b>	ya dari kamera, model, jauh lebih bagus dari merek lain.
<b>Peneliti</b>	terus setelah dapat informasi yang dibutuhkan, apa yang kamu lakukan?

<b>Narasumber</b>	aku pikir-pikir dulu sih jadi beli atau tidak sama jual yang iphone dulu.
<b>Peneliti</b>	apa yang kamu pikir setelah dapat informasinya?
<b>Narasumber</b>	aku pikir-pikir layak atau tidak beli <i>smartphone</i> denga harga sekian itu.
<b>Peneliti</b>	oh tapi akhirnya beli juga ya, kalau boleh tau belinya dimana ya?
<b>Narasumber</b>	aku beli di WTC dekat delta plaza.
<b>Peneliti</b>	kenapa memilih disana? Belinya kemarin di toko resmi atau di toko HP biasa?
<b>Narasumber</b>	iya soalnya dekat sama rumahku dan disana kan pusat untuk berjualan HP juga setahuku. Di toko resmi sih, soalnya kan lebih terjamin aslinya barangnya disana, sama garansinya pasti lebih enak disana sih..
<b>Peneliti</b>	untuk harganya, disana cukup murah atau sama saja?
<b>Narasumber</b>	aku kira beda pun enggak terlalu banyak ya, jadi bisa dibilang sama saja.
<b>Peneliti</b>	waktu beli <i>smartphone</i> Samsung itu yakin atau ikut-ikutan teman yang sudah punya?
<b>Narasumber</b>	yakin sih, karena dari awal aku sudah suka.
<b>Peneliti</b>	nah sekarang setelah sudah dipakai apakah ada ketidakpuasan atau cukup puas?
<b>Narasumber</b>	aku sejauh ini sih cukup puas ya, karena sesuai ekspektasi yang jelas ya.
<b>Peneliti</b>	kalau dibandingkan sama iphone yang sebelumnya, perbedaan yang paling mencolok apa?
<b>Narasumber</b>	dari segi berbagi data sih. Kalau di iphone kan enggak ada Bluetooth masukin lagu enggak bisa download gratis sedangkan kalau di Samsung kan open source jadi semuanya bisa sih dan lebih mudah saja.

<b>Peneliti</b>	oh begitu, ada rencana mau ganti lagi?
<b>Narasumber</b>	untuk sekarang sih belum ada ya.
<b>Peneliti</b>	ok kalau begitu terimakasih buat waktunya sen, selamat siang.
<b>Narasumber</b>	ok, siang.

## **LAMPIRAN 2: TRANSKRIP WAWANCARA PENJUAL *SMARTPHONE* SAMSUNG**

Narasumber 1

Nama : Zaskia

Status : Pegawai Samsung Official Store

Lokasi : Samsung Official Store, Plaza Marina

Hari/tgl : Selasa, 4-Juli-2017

Jam : 19.30 WIB

<b>Peneliti</b>	Selamat malam, dengan mbak siapa namanya?
<b>Narasumber</b>	Eee.. dengan zaskia
<b>Peneliti</b>	Ohh ok mbak zaskia.. sebelumnya aku minta waktunya sebentar untuk interview untuk seputar bahan skripsi aku gak apa-apa ya?
<b>Narasumber</b>	Boleh..
<b>Peneliti</b>	Ok, jadi aku mau tanya-tanya, biasanya customer disini kalau dia mau beli <i>smartphone</i> yang baru, mengeluhnya tentang <i>smartphon</i> nya yang lama itu apa?
<b>Narasumber</b>	Biasanya lemot terus karena belum 4G, terus mungkin karena handphone sebelumnya belum gorilla glass atau mungkin jatuh pecah (layar LCD) sama mungkin kalau kena air.. seperti itu.
<b>Peneliti</b>	Kenapa belum 4G itu menjadi masalah buat mereka?

<b>Narasumber</b>	Mungkin karena mereka terpaku sama paketan internet mereka yang murah untuk yang 4G itu ya.
<b>Peneliti</b>	Oh begitu, terus kalau lemot itu bikin mereka jadi apa? Aksesnya lama atau seperti apa?
<b>Narasumber</b>	Jadi dia loadingnya lama, mau buka sesuatu harus loading dulu.
<b>Peneliti</b>	Terus mbaknya sendiri menghadapi respon dari pelanggan yang seperti itu bagaimana?
<b>Narasumber</b>	Yaa santai. Cari dan gali kebutuhan mereka seperti apa, terus kalau sudah dapet kebutuhannya seperti apa kita review, memang seperti ini kah bu kebutuhannya? Keluhannya seperti ini, nanti baru setelah itu kita cari kan yang cocok dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Kalau beli mahal-mahal tapi tidak sesuai dengan kebutuhan mereka untuk apa.
<b>Peneliti</b>	Iya betul sih. Terus, biasanya mereka tahu tentang merek <i>smartphone</i> Samsung ini dari mana?
<b>Narasumber</b>	Kebanyakan ada yang memang dari langganan kita, langganan dari sebelum toko sini juga ada sering, terus juga ada yang dari “itu loh mbak aku lihat dari iklan yang di tv”
<b>Peneliti</b>	Oh berarti juga ada yang dari iklan ya..
<b>Narasumber</b>	Iya, terus juga ada yang searching. Kalau kamuikan memang ada customer yang smart atau memang doyan gadget biasanya mereka searching pasti.
<b>Peneliti</b>	Searching youtube, review-review gitu ya?
<b>Narasumber</b>	Iya.
<b>Peneliti</b>	Terus kalau yang melihat dari iklan, kenapa kok lewat iklan? Atau misal ada yang dari temannya, kenapa mereka cari informasi dari temannya? Intinya kenapa dari media tersebut?
<b>Narasumber</b>	Kayaknya itu lebih narik ke user ya, masalahnya gini, kayak misal di Samsung ada Dian Sastro, dia addict banget sama Dian Sastro,

	karena dia fansnya bisa, atau mungkin karena di pakai sama orang dia fans jadi worth it banget pasti
<b>Peneliti</b>	Jadi di pakai sama bintang iklannya itu cukup menarik ya?
<b>Narasumber</b>	Iya.
<b>Peneliti</b>	Kalau disini kebetulan cuman Samsung aja ya?
<b>Narasumber</b>	Iya.
<b>Peneliti</b>	Tapi mereka pernah cerita gak kayak “aku juga cari merek lain” kayak gitu?
<b>Narasumber</b>	Merek lain.. ada di toko sebelah sih, tapi rata-rata dari 100% orang yang kesini (Plaza Marina) itu mencari merek Samsung.
<b>Peneliti</b>	Oh seperti itu, tapi mereka juga ada bandingin sama merek lain?
<b>Narasumber</b>	Kalau bandingin sih enggak, Cuma biasa habis mereka keliling-keliling daripada pusing bandinginnya “oh bagus yang ini si O atau si V” tapi intinya tetap aja mereka balik ke merek kita. Mereka bilang daripada pusing-pusing mending langsung ke storenya.
<b>Peneliti</b>	Oh gitu ya. Biasanya kalau mereka milih <i>smartphone</i> itu hal apa yang diutamakan sama mereka? Fiturnya atau apanya?
<b>Narasumber</b>	eee.. design.
<b>Peneliti</b>	Kenapa kok designnya?
<b>Narasumber</b>	Kayaknya kalau untuk sekarang ya, masyarakat itu lebih ke “oh aku pakai ini loh, designnya seperti ini”, setelah design baru ke fitur.
<b>Peneliti</b>	Biasanya kalau fitur, fitur apa yang utama?
<b>Narasumber</b>	Kamera.
<b>Peneliti</b>	Oh kamera ya? Memang kenapa kok kameranya menurut mereka?
<b>Narasumber</b>	Soalnya, kayaknya kalau masyarakat sekarang itu lebih suka untuk selfie, photography itu pasti senang banget.
<b>Peneliti</b>	Jadi kalau nyari pasti yang kameranya bagus gitu ya?

<b>Narasumber</b>	Soalnya biasanya waktu pertama kali mereka datang, yang di pegang itu pasti mereka bolak balik handphonenya, nah itu lebih ke design baru setelah itu mereka ke menu kamera buat nyoba. Setelah itu baru mereka masuk ke internet buat searching seperti apa kecepatannya Samsung.
<b>Peneliti</b>	oo.. jadi itu hal-hal yang utama gitu ya. Setahunya mbaknya Samsung ini ngiklanin <i>smartphonenya</i> dimana aja? Maksudnya dalam bentuk apa aja?
<b>Narasumber</b>	Banyak kak. Di TV ada, terus di indovision, maaf ya aku sebut merek.
<b>Peneliti</b>	Oh gak apa-apa.
<b>Narasumber</b>	Banner besar, baleho, yang terutama pastinya ke flyer.
<b>Peneliti</b>	Oh itu yang paling utama?
<b>Narasumber</b>	Iya, kadang gini untuk team kita yang ada di street itu pasti mereka sebar flyer. Bisa keorang yang naik sepeda motor, ada orang yang lewat, terus mobil.
<b>Peneliti</b>	Tujuannya dari kenapa flyer yang paling diutamakan itu apa? Buat dibaca mungkin ya?
<b>Narasumber</b>	Bukan buat dibaca, soalnya percuma dong kita kasih kalau gak kita jelasin.
<b>Peneliti</b>	Ooo..
<b>Narasumber</b>	Lebih ke flyer karena mungkin disini bisa kita tempelkan promonya.
<b>Peneliti</b>	Oh gitu, jadi ada promonya ya.. bikin mereka lebih tertarik gitu ya.
<b>Narasumber</b>	He'e..
<b>Peneliti</b>	Terus habis itu, kalau yang dibandingin sama produk <i>smartphone</i> lain biasanya apanya?
<b>Narasumber</b>	Eee... kamera ada, untuk beberapa tipe. Tapi kalau untuk sekarang sih gak ada. Gak terlalu banding-bandingkan seperti maaf ya, sebelum ada flagshipnya kita.

<b>Peneliti</b>	Oh gitu. Jadi begitu sudah Samsung otomatis dia pasti cari tahunya seputar Samsung aja.
<b>Narasumber</b>	Iya, dan kadang mereka tanya “mbak kalau aku sama si handphone ini bagaimana ya?”, kita kasih tahu aftersalesnya seperti apa. Kalau di Samsung kita aftersalesnya, service center ada dimana-mana, terus kamuikan bapak ibunya mau tanya-tanya kita welcome banget, terus kalau kamuikan mau dijual lagi, itu masih lebih tinggi.
<b>Peneliti</b>	Iya betul-betul. Jadi bukanya cuma sekedar punya aja tapi juga buat jangka panjangnya gitu ya. Terus akhirnya biasanya mereka milih Samsung itu karena apa?
<b>Narasumber</b>	Gini, 5% dari customer itu pastinya karena, satu, mereka suka Samsung banget atau sebelumnya memnag punya Samsung. Terus yang kedua, teman-temannya nyaranin, “udah pakai Samsung aja”. Apalagi kalau disini di storenya langsung kita ada yang namanya garansi software, kita updatenya lifetime.
<b>Peneliti</b>	Oh lifetime, jadi seumur hidup ya.
<b>Narasumber</b>	Jadi kalau ada kendala bisa langsung kesini aja, gratis.
<b>Peneliti</b>	Itu Cuma di store yang ini atau diseluruh Samsung?
<b>Narasumber</b>	Kalau setahu aku, karena kita soundingnya cuma disini jadi mungkin disini aja.
<b>Peneliti</b>	Oh seperti itu, terus kenapa mereka milih di store yang ini?
<b>Narasumber</b>	Karena lebih terpercaya. Karena mungkin “ oh, aku beli di store resminya”. Soalnya kita lebih main ke mindsetnya mereka soalnya. Karena kalau mereka dating store resminya kan pasti “ohh.. ini barangnya ORI, pasti pelayanannya bagus banget”. Terus selain itu, “oh kamu beli dimana?” di Samsung store bukan di toko-toko. Kebanyakan sih customer seperti itu.
<b>Peneliti</b>	Oh.. lebih bonafit juga ya. Terus setelah mereka sudah pakai dan beli biasanya ada keluhan atau pujian seperti apa dari customernya?
<b>Narasumber</b>	Kalau untuk pujian sih beberapa karena kita layaninnya benar-benar ya, layanin dalam arti semua apa yang dibutuhin customer gitu sih.

	Mungkin customernya ada yang butuh untuk pindah data, mungkin training yang bikin mereka wow.. itu pasti sih.
<b>Peneliti</b>	Tapi kalau untuk keluhannya sendiri biasa ada?
<b>Narasumber</b>	Kalau keluhan sih so far tidak pernah ada, kecuali dari beberapa customer mungkin mereka overcharge, tapi kita pasti bakal sarankan sebelum customer keluar dari sini kalau jangan sampai overcharge.
<b>Peneliti</b>	Oh begitu, ok deh kalau begitu mungkin sementara seperti itu aja dulu, thank you mbak zaskia buat waktunya maaf mengganggu ya.. makasi.
<b>Narasumber</b>	Iya sama-sama.

#### Narasumber 2

Nama : Melina

Status : Pegawai Samsung Official Store

Lokasi : Samsung Official Store, Pakuwon Mall

Hari/tgl : Jumat, 7-Juli-2017

Jam : 20.30 WIB

<b>Peneliti</b>	Iya, selamat malam dengan mbak siapa?
<b>narasumber</b>	Aku dengan melina
<b>Peneliti</b>	Iya mala mini aku mau tanya-tanya sebentar seputar bahan skripsi aku yaitu seputar Samsung gitu, biasanya orang atau customernya Samsung sebelum jadi customer itu kalau mengeluh masalah HPnya yang lama itu masalahnya apa?
<b>Narasumber</b>	Yang biasanya aku terima disini ya kebanyakan karena handphonenya sudah hang, terus sekarang kan Samsung sudah

	banyak keluarin yang storagenya lebih besar, karena dia butuh ruang yang lebih besar makanya dia butuh HP baru.
<b>Peneliti</b>	oo.. kayak memory internalnya gitu ya..
<b>Narasumber</b>	Iyaa..
<b>Peneliti</b>	Berarti termasuk karena rusak ya, kemudian yang kedua karena butuh kapasitas yang lebih besar gitu ya?
<b>Narasumber</b>	Iyaa..
<b>Peneliti</b>	Terus habis itu, kenapa kok mereka butuh storage lebih besar? Buat apa biasanya?
<b>Narasumber</b>	Kalau jaman sekarang kan banyak orang suka selfie jadi itu salah satunya. Terus yang kedua, aplikasi-aplikasi di jaman sekarang itu juga banyak yang besar-besar misalnya taksi online, terus aplikasi games. Itu kan juga sering diperbaharui secara tiba-tiba itu kan juga sama dengan dia makan kapasitas itu tadi.
<b>Peneliti</b>	Oo begitu.. terus dari mbaknya sendiri, teman-teman di Samsung kalau menghadapi customer yang mengeluh seperti itu responnya seperti apa?
<b>Narasumber</b>	Respon disini sih kalau misalnya masih bisa tangani kita tangani, tapi kalau memang sudah tidak bisa kayak misalnya dia kena softwarenya kayak gitu kita langsung arahkan, karena disini kita punya Samsung service center. Karena kalau yang disini kan khusus penjualannya.
<b>Peneliti</b>	Ohh berarti langsung bawa ke service center ya.. terus biasanya kalau sebelum beli Samsung, mereka itu kebanyakan dari merek <i>smartphone</i> apa?
<b>Narasumber</b>	Dari Samsung juga ada, karena mereka sudah cocok sama Samsung, terus beberapa sih juga ada yang dari merek handphone lain. Apalagi karena keluarnya S8 bahkan dari pengguna iPhone pun itu juga berpindah..
<b>Peneliti</b>	Ooohh gitu... aku penasaran tentang itu, soalnya memang kebetulan itu bahan skripsi aku tentang orang yang berpindah dari <i>smartphone</i>

	Apple ke Samsung, nah itu gimana respon mereka tentang melihat mereka yang pengguna Apple terus keluar varian yang baru-baru dari Samsung yang gak kalah dari iPhone itu gimana pendapat mereka?
<b>Narasumber</b>	Kalau disini karena setelah keluar S8 itu tadi kenapa mereka suka, yang pertama dari kamera. Kamera S8 itu lebih bagus dari iPhone. Bukan menyombong tapi memang mereka sendiri yang bilang seperti itu.
<b>Peneliti</b>	Berarti itu memang sudah pendapat dari konsumen langsung gitu ya?
<b>Narasumber</b>	Iyaa..
<b>Peneliti</b>	Terus untuk dari securitynya juga, sekarang kita sudah ada face-detection juga, terus irish scanner juga, terus sama finger print. Jadi lebih secure lagi sih, dan itu yang mereka suka sih dari situ.
<b>Narasumber</b>	Ohh okay... terus biasanya mereka kalau tahu tentang <i>smartphone</i> Samsung itu informasinya mereka darimana sih tahunya?
<b>Peneliti</b>	Kebanyakan sekarang karena brandnyapun sudah besar ya jadi ga perlu di kasih tahu teman juga mereka pasti sudah datang sendiri. Kalau disini selihat aku seperti itu.
<b>Narasumber</b>	Mungkin juga bisa dari media internet gitu ya?
<b>Peneliti</b>	Iya gitu.. kalau misalnya ada kayak pre-order gitu mereka sudah langsung pesan sendiri.
<b>Narasumber</b>	Oh begitu. Terus kalau kebanyakan dari mereka sebelum akhirnya mereka ke Samsung gitu mereka juga ada cerita gak? Kayak, “aku sempat cari merek lain juga yang begini, yang begini” cerita gitu mungkin atau langsung memilih kesini?
<b>Peneliti</b>	Sempat ada.
<b>Narasumber</b>	Ohh biasanya apa yang buat mereka dari sudah cari merek lain tapi akhirnya balik ke Samsung?
<b>Peneliti</b>	Biasanya kalau kayak gitu itu karena apa ya? Karena Samsung sendiri itu bisa dibilang handphonenya bandel. Itu yang akhirnya

	bikin orang kalau lihat brand-brand lainnya masih tetap balik dan lebih percaya ke Samsung.
<b>Narasumber</b>	oo.. karena tahan banting gitu ya.. terus habis itu, kalau setahunya mbaknya, Samsung itu ngiklanin produknya dimana aja ya?
<b>Peneliti</b>	Kalu kita biasanya ngiklanin dimedia komunikasi kayak di televisi juga, terus kayak branding-branding dijalan-jalan juga, kayak S8 di H.R Muhammad itu kan juga sudah ada.
<b>Narasumber</b>	Kalau yang utama itu media iklannya Samsung itu dari apa sih kalau boleh tahu?
<b>Peneliti</b>	Televisi sih..
<b>Narasumber</b>	Oh televisi ya.. kalau kayak flyer-flyer dijalan gitu?
<b>Peneliti</b>	Banyak juga kok..
<b>Narasumber</b>	Emm.. terus biasanya calon customer kalau kesini biasanya kebutuhan utamanya apa sih kalau mau milih HP itu?
<b>Peneliti</b>	Kebanyakan yaitu, kameranya karena banyak yang suka selfie balik diawal itu tadi, jadi mereka cari kamera yang besar. Terus kapasitas juga yang besar. Kayak salah satu kita punya produk C9Pro itu kita RAMnya sudah 6GB memori internal sudah 64GB jadi orang “oh, ternyata ada handphone yang RAMnya sebesar itu ya”.
<b>Narasumber</b>	Jadi kalau kamera karena mereka suka selfie, kalau kapasitas karena supaya daya simpannya besar gitu ya.
<b>Peneliti</b>	Terus kalau akhirnya mereka beli di store yang ini, kenapa mereka beli di store yang ini? Memang kebetulan lewat mungkin atau karena sudah kadung jatuh cinta?
<b>Narasumber</b>	Kebetulan lewat ada, terus karena pelanggan setia yang memang dari sini juga ada.
<b>Peneliti</b>	Kalau biasanya apa kata mereka kok lebih milih beli disini daripada di tempat lain?
<b>Narasumber</b>	Mungkin memang kalau mau beli Samsung di toko-toko lain ada ya, tapi langsung di galerinya Samsung karena mindsetnya mereka kan

	kalau di Samsungnya langsung kan berarti barangnya asli, terus untuk garansinya juga lebih bagus karena pasti yang asli juga.
<b>Peneliti</b>	Oohh.. itu yang utama ya yang akhirnya bikin mereka lebih milih beli disini ya.
<b>Narasumber</b>	Iyaa..
<b>Peneliti</b>	Terus habis itu, terus setelah mereka beli ya ada gak kayak keluhan atau pujian gitu?
<b>Narasumber</b>	Keluhan pasti ada pujian pasti ada.
<b>Peneliti</b>	Kalau boleh tahu keluhan paling banyak paling sering didenger apa?
<b>Narasumber</b>	Keluhan itu sih sebenarnya kalau untuk banyak gak juga sih, mungkin ada kayak misalnya customer S8 itu karena memang handphonennya sudah canggih mereka malah marah-marah katanya “ini gak bisa, ini gak bisa”, ternyata memang ada beberapa yang customer belum tahu cara pemakaiannya seperti apa.
<b>Peneliti</b>	Jadi justru pengetahuan mereka tentang cara pakainya yang kurang ya? Hahaha..
<b>Narasumber</b>	Iya.. hahah...
<b>Peneliti</b>	Tapi kalau pujiannya biasanya apa?
<b>Narasumber</b>	Diluar HPnya ya.. mungkin karena tempatnya atau pelayanannya..
<b>Peneliti</b>	Yang utama pelayanannya. Karena disini kita gak sekedar jual handphone aja tapi kita juga edukasi jadi setiap orang beli disini kita selalu edukasi mulai dari kebutuhannya mereka apa, budgetnya mereka berapa, itu kita selalu kita share dulu ke customer.
<b>Narasumber</b>	Dicari tahu dulu kebutuhannya seperti apa baru nanti diarahkan gitu ya..
<b>Peneliti</b>	Iya seperti itu..
<b>Narasumber</b>	Terus terakhir ini mbak, kira-kira ada data gak? Misalkan orang yang lama itu pakai HP apa kebanyakan terus pindah ke HP apa gitu?

<b>Peneliti</b>	Dia upgrade gitu?
<b>Narasumber</b>	He'e..
<b>Peneliti</b>	Ada.
<b>Narasumber</b>	Kalau misalkan dari merek lainpun ada?
<b>Peneliti</b>	Kalau data kita itu dari pemakai HP Samsung apa di upgrade ke HP Samsung apa.
<b>Narasumber</b>	Kalau dari laur Samsung?
<b>Peneliti</b>	Gak ada.. heheh..
<b>Narasumber</b>	Tapi kalau misalkan, karena mbak sering mungkin ya, spesifik di iPhone, di Apple gitu ya. Dari Apple pindah ke Samsung kalau ada satu sampai sepuluh orang gitu ya, kira-kira berapa banyak?
<b>Peneliti</b>	Kalau kemarin S8 itu sendiri ya itu ada hamper 150an orang.
<b>Narasumber</b>	150an orang yang berpindah dari Apple ke Samsung?
<b>Peneliti</b>	Iya.
<b>Narasumber</b>	Wow.. tapi itu kan kita ngomongin jumlah orangnya, tapi kalau kita bilang dari 1-10 bisa di bilang berapa? 6 mungkin?
<b>Peneliti</b>	delapan!
<b>Narasumber</b>	Delapan?! Wow.. berarti memang kelihatan gitu ya..
<b>Peneliti</b>	Iya karena spesifikasinya dan kualitas barangnya itu benar-benar.
<b>Narasumber</b>	Ok deh kalau gitu mbak melina.. makasi buat waktunya ya..
<b>Peneliti</b>	Iya sama-sama.

### LAMPIRAN 3: TRANSKRIP DISKUSI

Narasumber 1

Nama : Mikhael Setiabudi

Umur : 27 tahun

Smartphone : Samsung

#### Narasumber 2

Nama : Rafael

Umur : 28 tahun

Smartphone : Apple berpindah ke Samsung

#### Narasumber 3

Nama : Welly Satrio

Umur : 24 tahun

Smartphone : Apple

<b>Peneliti</b>	Ok selamat malam teman-teman, ee.. maaf mengganggu waktunya sebentar, hari ini saya mau bikin diskusi untuk bahan skripsi saya, kira-kira bersedia untuk jadi narasumbernya ya?
<b>Narasumber 1,2,3</b>	Iya, bersedia...
<b>Peneliti</b>	Nah ok, hari ini kan ko Rafael disini posisinya sebagai orang berpindah dari dulunya pakai Apple kemudian sekarang berpindah ke Samsung bener ya?
<b>Narasumber 2</b>	Iya bener..

<b>Peneliti</b>	Dan ko Welly sendiri sekarang pakai Apple ya..
<b>Narasumber 3</b>	Iya..
<b>Peneliti</b>	Dan ko Mikhael pake Samsung ya..
<b>Narasumber 1</b>	Iya Samsung S8.
<b>Peneliti</b>	S8 yang paling baru ya?
<b>Narasumber 1</b>	Iya...
<b>Peneliti</b>	Ok, kalau gitu kita mulai dari ko Rafael ya, saya mau tanya kira-kira disini tuh ko Rafael awalnya ada masalah apa kok sampai akhirnya pindah dari HP yang dulunya Apple ke Samsung sekarang?
<b>Narasumber 2</b>	Iya, inti singkatnya sih saya lebih suka Samsung, karena lebih fleksibel, gak ribet, ribetnya kalau pas pakai Apple itu ya transfer data antar HP itu ribet banget, misalnya Apple ke HP Samsung itu susah banget..
<b>Peneliti</b>	Susahnya seperti apa bisa dijelasin?
<b>Narasumber 2</b>	Contoh koneksi bluetoothnya ga bisa nyambung, yang berikut itu computer ke Apple itu kalau gak ada itunes mau transfer lagu susah banget, kalau dari computer lain kalau mau transfer lagu kalau gak ada itunes harus download dulu baru bisa
<b>Peneliti</b>	Oh gitu jadi maksudnya aksesnya susah gitu ya..
<b>Narasumber 2</b>	Iya betul..
<b>Peneliti</b>	Nah, kalau menurut ko Welly sendiri sebagai orang yang sampai sekarang pakai produk Apple, gimana menanggapi masalah yang dihadapi ko Rafael sendiri itu dirasakan juga atau seperti apa kok sampai sekarang bertahan?
<b>Narasumber 3</b>	ee.. dari apa yang dikatakan sama kak Rafael sendiri sih memang benar semuanya, tapi yang aku prioritaskan adalah bukan karena keribetannya itu tadi.. tapi gimana data-data yang aku simpan di iPhone itu semuanya terjamin.. yang pertama yang saya tahu sih

	iPhone itu lebih <i>protect</i> sama virus, yang kedua <i>security</i> nya lebih terjamin sih kalau aku bandingkan sama yang di Samsung.
<b>Peneliti</b>	Oh seperti itu, jadi pertama yang pasti memang benar kalau iPhone itu lebih ribet itu benar ya?
<b>Narasumber 3</b>	Betul..
<b>Peneliti</b>	Dan memang itu menjadi masalah ya.. cuma memang disini dari segi sekuritasnya ya lebih aman untuk user gitu ya.. tapi kalau ko Mikhael sendiri sebagai orang yang sampai sekarang pakai Samsung apa lagi yang terbaru gitu kan, yang dialami seperti apa? Apakah digenerasi yang terbaru ini belum bisa menangani masalah yang seperti sekuritasnya atau seperti apa?
<b>Narasumber 1</b>	Sejauh ini sih untuk masalah sekuritas aman-aman aja ya, belum ada virus terbaru dan sebagainya. Cuman kalau kita mau ngomong masalah sekuritas karena disini Samsung berbasis android dan pengguna android lebih banyak daripada Apple, yaa.. namanya mayoritas pasti lebih besar tingkat kriminalitasnya lebih tinggi ya. Jadi untuk masalah sekuritas mungkin memang lebih aman di Apple tapi untuk selama aku yang gunain itu gak masalah. Jadi, sekuritasnya enggak yang terlalu gimana gitu kecuali kita punya data-data rahasia Negara segala macam jadi untuk pekerjaan, untuk main game, untuk kebutuhan personal itu masih oklah.. masih bagus.
<b>Peneliti</b>	Oh seperti itu, nah untuk ko Rafael sendiri memangnya dari berpindah HP itu waktu awal pertama kali mencari itu sudah langsung mencari Samsung atau mencari merek lain dulu mungkin?
<b>Narasumber 2</b>	Yaa.. selama bukan Apple lah. Jadi untuk pindah dari HP Apple sempat bingung tapi speknya yang ga jauh beda sih saya pilih Samsung.
<b>Peneliti</b>	Kalau boleh tahu memang ko Rafael dalam membeli HP yang baru, itu yang diutamakan apa? Spesifikasinya atau apanya? Harganya mungkin..

<b>Narasumber 2</b>	Saya kan orangnya suka fotografi ya, suka awal pertama kali itu kameranya bagus tapi karena ga kuat ribetnya itu saya gak tahan untuk transfer foto ke computer itu ribet banget makanya saya pindah ke Samsung , kebetulan Samsung ini ada Samsung S8 ya.. itu bagus banget kameranya dan saya puas banget pakai Samsung.
<b>Peneliti</b>	Oh seperti itu, jadi yang diutamakan dalam memilih HP itu kameranya untuk fotografi gitu ya?
<b>Narasumber 2</b>	Iya benar.
<b>Peneliti</b>	Nah untuk ko Mikhael sendiri merasakan hal yang sama gak sebagai pemakai smartphone yang sama kebetulan ya, sama-sama Samsung S8 apakah benar memang?
<b>Narasumber 1</b>	Iya, saya setuju banget sama yang namanya Rafael dia benar banget. Kameranya Samsung S8 ini wahh.. top banget, gak ngecewain dan kalau dibandingin iPhone 7S punya teman saya, itu kita bandingin lebih bagus punyaku.
<b>Peneliti</b>	Oh sudah pernah di...
<b>Narasumber 1</b>	Iya, pernah kita <i>compare</i> memang lebih bagus yang S8.
<b>Peneliti</b>	Oh ok, kalau menurut ko Welly sendiri, yang kalau boleh tahu handphonenya yang apa ini iPhonenya?
<b>Narasumber 3</b>	7S!
<b>Peneliti</b>	Oh yang 7S ya..kalau yang dialami sendiri seperti apa? Kan kalau setahu saya itu kan bagus juga kan, gimana? Apa memang kalah kameranya yang koko rasakan loh ya..
<b>Narasumber 3</b>	Dari..
<b>Peneliti</b>	Iya di <i>pause</i> dulu sebentar gak apa-apa..
<b>Peneliti</b>	Iya, mungkin tadi kepotong karena ko Rafaelnya ada telepon ya gak apa-apa.. bisa dilanjutin mungkin ko Welly gimana?
<b>Narasumber 3</b>	Ok, dari pertanyaan yang tadi sih.. dari apa yang aku dapat ya.. HP yang aku pakai sendiri 7S itu dia sudah ada fitur yang

	namanya <i>stabilizer</i> jadi dimana, kebetulan aku juga vlogger disini jadi aku sering kemana-mana bawa HP juga rekam video ya, jadi stabilizer ini gunanya untuk ketika aku jalan-jalan, <i>doing something</i> ketika aku ngerekam pakai video, videoku jadi lebih bagus gitu jadi lebih <i>real</i> jadi kan gak mudah goyang gitu.
<b>Peneliti</b>	Oh jadi itu yang diunggulkan istilahnya yak arena ada stabilizernya ya.. tapi gimana kalau menurut ko Rafael sendiri yang pernah mengalami pakai dua-duanya yak an.. disana apakah fitur stabilizernya belum cukup untuk memuaskan gitu?
<b>Narasumber 2</b>	ee.. kalau stabilizer sih buat saya itu sudah lebih dari cukup yak arena kebutuhan saya cuma fotografi bukan video jadi foto dengan kamera yang bagus itu bagi saya sudah cukup tanpa perlu ada fitur stabilizer tapi saya rasa Samsung sudah cukup memenuhi kebutuhan saya dan mengurangi keribetan saya dalam mentransfer data.
<b>Peneliti</b>	Ok seperti itu, terus kalau ko Rafael sendiri, sekarang kita ngomongin masalah harga gitu ya.. kemarin waktu akhirnya berpindah ke Samsung itu menurut ko Rafael sendiri harga yang dipatok itu masih masuk akal kalau dibandingin sama HP Apple yang lama itu harganya seperti apa?
<b>Narasumber 2</b>	Ya memang sih harganya Apple itu terlampau mahal ya tapi juga disatu sisi kita juga memandang kalau kita punya Apple itu rasanya prestigenya kita itu nambah ya.. dimana-mana kalau pegang HP Apple itu wow.. rasanya bagus, tapi juga gak terlalu penting juga kan harga menentukan prestige yang penting itu fitur dari HPnya sehingga saya jadi pindah ke Samsung.
<b>Peneliti</b>	Ohh,, tapi memang kalau Samsung secara harga dibawahnya Apple ya?
<b>Narasumber 2</b>	Iya betul.
<b>Peneliti</b>	Tapi kalau secara kualitas yang ko Rafael rasakan seperti apa?
<b>Narasumber 2</b>	Kualitas saya lebih milih Samsung ya.. lebih sesuai kebutuhan, kebutuhan saya dipenuhi oleh Samsung.

<b>Peneliti</b>	Ohh.. ko Mikhael sendiri mungkin pernah tahu tentang info harga-harga waktu pakai S8 ini mungkin sebelumnya tahu tentang info harga dari Apple sendiri seperti apa ? lebih mahal atau lebih murah..
<b>Narasumber 1</b>	Iyaa.. sebelum ke S8 saya pakai S7 edge jadi emang dari dulu suka sama yang namanya Samsung, dan iya, memang karena rasa penasaran yang tinggi saya banding-bandingkan setelah saya tahu ternyata harganya lumayan loh bedanya.. enggak tipis-tipis banget. 7S iPhone itu bisa sampai 15 juta sekarang sedangkan S8 yang saya open PO kemarin itu enggak samapai 10(juta) ada cashback open PO segala macem. Jadi ya hamper separuh harga ya bedanya. Dari segi harga yaa.. menang Samsung dan kualitas bagi saya juga menang Samsung.
<b>Peneliti</b>	Ok seperti itu, nah kalau ko Welly sendiri sekarang kalau misalkan aku mau tanya, apa sih yang diunggulkan atau yang membuat puas sampai sekrang akhirnya gak mau pindah dari Apple untuk ke merek lain mungkin juga salah satunya ke merek Samsung, kira-kira apa yang bikin ko Welly bertahan gitu?
<b>Narasumber 3</b>	Ok daritadi yang dikatakan sama ko Mikhael tadi mengenai harga aku juga gak bisa bohong sih memang iPhone tu mahalnya memang lumayan jauh sama Samsung tapi kalau aku pikir-pikir sendiri sih dari kebutuhan yang aku perluin jadi semua data-data kerjaku kebetulan nyambung di email semua jadi iPhone kan.. kita balikin lagi ke tadi yang pertama, iPhone kan securitynya lebih terjamin dari situ aku lebih memilih kenapa sih kamu gak tambah uang yang lebih mahal untuk menjamin semua data-datamu itu enggak bakal dibobol sama orang gitu.
<b>Peneliti</b>	Ok, jadi itu yang diutamakan disini, mungkin juga karena kebutuhannya ko Welly ya sekuritasnya..
<b>Narasumber 3</b>	Lagian kan saya juga bilang saya butuh stabilizernya itu..
<b>Peneliti</b>	Oh gitu, tapi juga gak bisa dipungkiri kalau memang kelemahannya Apple itu pertama ribet, kemudian yang kedua juga harganya cukup mahal seperti itu, dan kalau untuk sekarang

	menurut pengakuan dari ko Rafael dan ko Mikhael itu kualitasnya Samsung ini mulai bisa menyaingi Apple gitu ya..
<b>Narasumber 3</b>	Iya betul..
<b>Peneliti</b>	Ok seperti itu, nah sekarang ko Rafael aku mau tanya terakhir aja, puas gak pakai Samsung sekarang?
<b>Narasumber 2</b>	Puas.. puas banget.
<b>Peneliti</b>	Kalau boleh diceritain sedikit apa yang bikin puas banget kalau dibandingin yang lama apa perbedaannya?
<b>Narasumber 2</b>	ee.. 2 hal ya, yang pertama itu fleksibilitas.. transfer data gampang banget gak ribet kayak Apple dan yang kedua yang gak bikin saya kecewa sama Samsung adalah perbandingan kameranya Apple sama Samsung gak beda jauh dan sesuai kebutuhan saya.
<b>Peneliti</b>	Ok seperti itu, ee.. ko Mikhael kebetulan, mungkin kalau ko Mikhael gak pakai serian produk yang sama aku gak akan tanya ini ya, tapi kebetulan sama jadi apakah memang seperti itu yang dirasakan? Apakah memang memuaskan HP ini?
<b>Narasumber 1</b>	Lebih dari memuaskan menurut saya, bisa mengcover kebutuhan saya bahkan lebih, fitur-fitur yang ditawarkan juga banyak.. yaa.. istimewa bangetlah S8 ini..
<b>Peneliti</b>	Tapi kalau kita ngomong S8 itu kan spesifik ya, itukan serian S8 tapi kalau dari Samsungnya sendiri itu memang memuaskan atau seperti apa? Dari kita ngomongin semuanya.. mungkin dari harganya, pelayanannya, produknya..
<b>Narasumber 1</b>	Kalau mau ngomongi itu, tetap bagiku, aku lebih <i>prefer</i> Samsung daripada Apple karena dari segi harga, dari segi kualitas, dari segi kamera dan lain sebagainya, dari segi kemudahan untuk kita akses dan segala macam yang tadi Rafael bilang.. iya, memang itu apa adanya Samsung jadi menurutku Samsung lebih daripada Apple dan sampai kapanpun kecuali nantinya Apple bisa lebih kearah yang lebih baik lagi, mungkin aku bakal pikir-

	pikir lagi untuk pindah. Tapi untuk saat ini aku lebih <i>prefer</i> Samsung.
<b>Peneliti</b>	Ok kalau begitu thank you teman-teman sudah nyempatin waktunya untuk diskusi mengenai bahan skripsiku ini, sekali lagi terimakasih waktunya terimakasih buat diskusinya semoga diskusinya ini bisa bermanfaat buat kita kedepannya dalam memilih HP nanti. Kalau begitu semuanya selamat malam dan terimakasih.
<b>Narasumber</b>  <b>1,2,3</b>	Ok sama-sama.

#### LAMPIRAN 4: TRIANGULASI DATA

Topik	Robby (konsumen)	Willy (konsumen)	Novelia (konsumen)	Andry (konsumen)	Yansen (konsumen)	Zaskia (penjual)	Melina (penjual)	Validitas
<p><b>Pengenalan Masalah</b></p> <p>Masalah Yang Dihadapi</p>	<p>Kurang luasnya kapasitas memori internal sehingga membatasi Robby untuk menyimpan data dan aplikasi.</p> <p>Selain itu sistem operasi yang sudah ketinggalan jaman menyebabkan tidak bisa menginstall aplikasi yang terbaru yang diinginkan</p>	<p>Kesusahan untuk menggunakan software yang harus dihubungkan ke computer karena Willy kurang mengerti komputerisasi</p>	<p>Smartphone mengalami kerusakan. Selain itu ukuran layar yang kecil juga semakin menjadi alasan Novelia untuk membeli smartphone baru</p>	<p>Tidak ada masalah yang fatal hanya saja Andre merasa ukuran layar yang terlalu kecil dan hanya tersedianya 1 tombol sedikit menyulitkan dalam penggunaan.</p>	<p>Tidak ada masalah, Yansen berganti karena tertarik dengan smartphone merek Samsung.</p>	<p>Kebanyakan konsumen bermasalah dengan smartphonenya yang belum support 4G, dan kerusakan.</p>	<p>Kebanyakan karena smartphonenya sering hang, kapasitas penyimpanan interenal yang kecil.</p>	<p>valid</p>

<p><b>Pencarian Informasi</b></p> <p>Konsumen Mencari Informasi</p>	<p>Informasi perlu dicari terlebih dahulu agar tahu banyak tentang produk atau merek yang akan dibeli.</p>	<p>Mencari informasi terlebih dahulu agar tahu mengenai spesifikasi produk yang akan dibeli dan sebgus apa produk tersebut.</p>	<p>Tetap mencari informasi walaupun sudah tahu tentang smartphone yang akan dibeli, agar mengetahui inovasi apa yang dibuat dan seberapa bagus dari generasi sebelumnya.</p>	<p>Tetap mencari informasi walaupun sudah pernah memakai merek Samsung agar tahu apabila mungkin merek lain ada yang lebih bagus.</p>	<p>Mencari informasi dulu agar tahu sedikit banyak cara penggunaannya dan mana yang lebih bagus.</p>	<p>Kebanyakan calon konsumen mencari informasi lewat searching di internet dan melihat review di youtube.</p>	<p>Tidak perlu susah-susah mencari informasi karena brand Samsung sudah sangat terkenal.</p>	<p>Valid</p>
<p>Konsumen Mencari</p>	<p>Robby juga mencari merek selain Samsung seperti OPPO dan XiaoMi, karena kedua</p>	<p>Willy tidak mencari informasi mengenai smartphone lain, namu begitu dia ditawari oleh para</p>	<p>Novelia tidak mencari informasi mengenai smartphone lain karena sejak awal sudah memilih smartphone</p>	<p>Andry mencari informasi mengenai merek smartphone lain dengan pertimbangan mana yang</p>	<p>Yansen mencari informasi mengenai merek smartphone OPPO selain merek Samsung,</p>	<p>Kebanyakan konsumen di Plaza Marina membeli smartphone Samsung, namun</p>	<p>Ada juga konsumen yang bercerita bahwa sebelumnya sempat mencari informasi atau</p>	

Merek Selain Samsung	merek tersebut sedang terkenal dan memiliki spesifikasi yang cukup bagus juga. Selain itu juga saran dari teman-teman.	penjual smartphone saat melihat-lihat di toko smartphone.	Samsung pilihannya.	terbaru dan yang harganya sesuai dengan kualitas yang didapat.	karena Yansen mencari smartphone yang harga dan kualitasnya sesuai.	juga sebelumnya mempertimbangkan untuk membeli smartphone merek lain juga	melihat-lihat merek smartphone lain.	Valid
<b>Evaluasi Alternatif</b> Mengevaluasi Informasi yang Didapat	Robby melakukan perbandingan antara merek smartphone 1 dengan yang lain terutama seputar kamera, dan RAMnya.	Willy melakukan perbandingan dengan cara menggunakan langsung smartphone yang akan dibeli yang kebetulan sama dengan milik temannya baru kemudian dibandingkan dengan HP Apple yang saat itu masih digunakan	Novelia tidak melakukan perbandingan apapun karena memang tidak berusaha mencari merek smartphone lain.	Andry melakukan pertimbangan seputar harga dan kualitas serta versi dari smartphone yang akan dibeli.	Yansen berpikir-pikir dahulu sebelum membeli smartphone Samsungnya, apakah produk ini layak untuk dibeli dengan harga segitu.	Ada juga customer yang membandingkan dengan merek smartphone lain, namun sebagai pegawai Samsung, mbak Zaskia menerangkan mengenai resiko jangka panjang dari Samsung, seperti harga jualnya nanti dikemudian hari.	Ada customer yang mencari-cari merek smartphone lain juga untuk membandingkan, namun pada akhirnya tetap kembali ke Samsung karena smartphone Samsung terkenal bandel dan tahan banting.	Valid

<p><b>Kaputusan Pembelian</b></p> <p>Membeli Karena Keputusan Pribadi</p>	<p>Robby memilih Samsung karena yakin bahwa Samsung adalah smartphone yang bisa memenuhi kebutuhannya dan sesuai dengan budget yang dimiliki.</p>	<p>Willy memilih membeli Samsung karena terlanjur suka dan tertarik sehingga keputusan tersebut berdasarkan keyakinan Willy pribadi.</p>	<p>Novelia memilih Samsung karena alasan personal yaitu adanya fitur S-pen yang bisa membantu memenuhi kebutuhan beliau.</p>	<p>Andry memilih Samsung karena layarnya yang besar dan adanya fitur S-pen yang tidak dimiliki smartphone lain dan selain itu smartphone Samsung pilihannya juga tergolong baru sehingga tidak ketinggalan jaman.</p>	<p>Yansen sudah yakin pilihannya sedari awal sebelum membeli karena memang sudah suka dengan smartphone pilihannya tersebut.</p>	<p>Kebanyakan dari customer memang sudah sangat suka Samsung dan juga sebagian besar dari mereka mengikuti saran dari teman-temannya untuk membeli merek Samsung.</p>	<p>Kebanyakan customer memilih Samsung karena yakin bahwa smartphone merek Samsung tahan banting dan arena mereknya sudah terkenal.</p>	<p>Valid</p>
<p>Konsumen Membeli di Toko Resmi Samsung</p>	<p>Robby memilih untuk membeli ditoko resmi. Karena permintaan orang tua dengan alasan keaslian barang dan garansi yang pasti.</p>	<p>Willy lebih memilih membeli di toko tidak resmi karena harganya lebih murah dibandingkan di toko resmi dengan produk yang sama.</p>	<p>Novelia memilih untuk melakukan pembelian di toko resmi Samsung karena selain kebetulan melihat-lihat disana, juga lebih yakin dengan garansi dan keaslian barang serta kemudahan service nantinya.</p>	<p>Andry memilih untuk melakukan pembelian di toko-toko biasa yang menjual smartphone dibanding di toko resmi karena lebih murah dan mendapat banyak bonus.</p>	<p>Yansen lebih memilih untuk membeli di toko resmi karena perbedaan harga yang tidak besar namun jaminan keaslian dan garansi yang pasti.</p>	<p>Kebanyakan membeli di store Samsung karena lebih terpercaya, barangnya pasti original dan lebih bergensi kalau beli di store resmi.</p>	<p>Keaslian barang dan garansi yang membuat customer lebih memilih untuk membeli di store resmi Samsung.</p>	<p>Valid</p>

<p><b>Perilaku Pasca Pembelian</b></p> <p>Konsumen Puas Dengan Smartphone Samsungnya</p>	<p>Robby sangat puas dengan smartphone pilihannya karena kameranya benar-benar bagus, RAM yang lumayan besar dan memory internal yang besar sangat nyaman sehingga tidak perlu membeli memory eksternal lagi.</p>	<p>Willy sangat puas bahkan melebihi apa yang dia kira. Kualitas kamera yang luarbiasa dan kecepatan dalam pengisian baterai yang membuat Willy sangat puas.</p>	<p>Novelia mengaku puas dan belum ada masalah selama setahun pemakaian ini.</p>	<p>Andry sangat puas dengan pilihannya saat ini karena semua yang diinginkan terpenuhi dan penggunaannya juga gampang.</p>	<p>Yansen puas dengan smartphonanya karena sesuai ekspektasi sebelum melakukan pembelian dan sesuai dengan informasi yang didapat.</p>	<p>Kebanyakan mengaku puas, kalau dari segi pelayanan mereka sangat puas. Kemudian dibandingkan dengan smartphone mereka yang lama Samsung dapat memenuhi kebutuhan mereka.</p>	<p>Customer mengaku puas dengan pelayanan yang diberikan karena pegawai dari Samsung melayani dengan baik, mengedukasi para customer. Dari segi smartphone sangat puas bahkan banyak dari pemakai iPhone ikut berpindah.</p>	<p>Valid</p>
--	---	--	---	--	--	---	--	--------------

## LAMPIRAN 5: DOKUMENTASI LAPANGAN

*Price list smartphone Samsung bulan Juli 2017*

### **Harga Samsung S series:**

1. Harga Samsung S8 Rp 10.499.000 berhadiah Convertible Wireless Charger (update 5 Juli 2017)
2. Harga Samsung S8 Plus Rp 11.999.000 berhadiah Convertible Wireless Charger (update 5 Juli 2017)
3. Harga Samsung S7 Rp 8.999.000 berhadiah Samsung Convertible Wireless Charger + USB Type C (update 5 Juli 2017)
4. Harga Samsung S7 edge Rp 9.499.000 berhadiah Samsung Convertible Wireless Charger + USB Type C (update 5 Juli 2017)
5. Harga Samsung S6 Rp 6.750.000 (update 5 Juli 2017)
6. Harga Samsung S6 edge Rp 7.962.500 (update 5 Juli 2017)

### **Harga Samsung Note series:**

1. Harga Samsung Note Edge Rp 7.564.800 (update 5 Juli 2017)
2. Harga Samsung Note 5 Rp 5.999.000 bonus Samsung Convertible Wireless Charger + USB Type C cable (update 5 Juli 2017)
3. Harga Samsung Galaxy Note 7 Rp 10.777.000

Sumber : [www.informasisamsung.com](http://www.informasisamsung.com)

*Price list smartphone Apple bulan Juli 2017*

<b>Type</b>	<b>Harga Baru</b>
iPhone 7 Plus 32 GB	Rp13,900,000
iPhone 7 Plus 128 GB	Rp15,800,000
iPhone 7 Plus 256 GB	Rp17,600,000
iPhone 7 32 GB	Rp11,900,000
iPhone 7 128 GB	Rp13,600,000
iPhone 7 256 GB	Rp15,500,000
iPhone 6s Plus 16 GB	Rp13,700,000
iPhone 6s Plus 64 GB	Rp15,200,000
iPhone 6s	Rp8,900,000
iPhone 6 Plus 16 GB	Rp7,700,000
iPhone 6 Plus 64 GB	Rp8,400,000
iPhone 6 Plus 128 GB	Rp9,100,000
iPhone 6 16 GB	Rp5,900,000
iPhone 6 64 GB	Rp6,500,000
iPhone 6 128 GB	Rp7,100,000
iPhone 5s 16 GB	Rp2,900,000
iPhone 5s 32 GB	Rp3,400,000
iPhone 5s 64 GB	Rp3,900,000
iPhone 5c 16 GB	Rp2,900,000
iPhone 5c 32 GB	Rp3,100,000

Sumber : [www.oketekno.com](http://www.oketekno.com)

## Perbandingan harga *smartphone* Apple dan Samsung

### iPhone 7S

### Galaxy S8+

Umum		
2G	GSM 850 / 900 / 1800 / 190	GSM 850 / 900 / 1800 / 1900 - SIM 1 & SIM 2
3G	HSDPA 850 / 900 / 1700(AWS) / 1900 / 2100	HSDPA 850 / 900 / 1700 / 1900 / 2100
4G	LTE 700 / 800 / 850 / 900 / 1700 / 1800 / 1900 / 2100 / 2300 / 2500 / 2600	LTE band 1(2100), 2(1900), 3(1800), 4(1700/2100), 5(850), 7(2600), 8(900), 17(700), 20(800), 28(700)
Kartu	Nano-SIM	Dual SIM (Nano-SIM, dual stand-by)
Dikenal	Sep 2016	Mar 2017
Harga		
Baru	-	-
Seken	-	-
Tgl Update	-	-
Perdana	-	-
Model		
Tipe	CandyBar	CandyBar
Dimensi	158.2 x 77.9 x 7.3 mm	159.5 x 73.4 x 8.1 mm
Berat	188 g	173 g
Layar	5.5 inches, 1080 x 1920 pixels (401 ppi pixel density)	1440 x 2960 pixels (~529 ppi pixel density)
Jenis Layar	LED-backlit IPS LCD, capacitive touchscreen, 16M colors	Super AMOLED capacitive touchscreen, 16M colors
Warna Hp	Jet Black, Black, Silver, Gold, Rose Gold	Midnight Black, Orchid Gray, Arctic Silver, Coral Blue, Maple Gold
Lain-lain	<ul style="list-style-type: none"> <li>- IP67 certified - dust and water resistant</li> <li>- Water resistant up to 1 meter and 30 minutes</li> <li>- Apple Pay (Visa, MasterCard, AMEX certified)</li> <li>- Multitouch</li> <li>- Ion-strengthened glass, oleophobic</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Samsung Pay (Visa, MasterCard certified)</li> <li>- IP68 certified - dust/water proof over 1.5 meter and 30 minutes</li> <li>- Multitouch</li> <li>- Corning Gorilla Glass 5</li> <li>- 3D Touch (home button only)</li> <li>- Always-on display</li> </ul>

Ringtone		
Type	Proprietary ringtones	MP3, WAV ringtones
Getar	Yes	Yes
Lain-lain	Loudspeaker with stereo speakers 3.5 mm to lightning headphone adapter incl.	Loudspeaker, 3.5mm jack - 24-bit/192kHz audio - Active noise cancellation
OS & CPU		
O.S.	iOS 10	Android OS, v7.0
CPU	Apple A10 Fusion, Quad-core 2370 MHz, ARMv8-A	Exynos 8895 Octa, Octa-core (4x2.3 GHz & 4x1.7 GHz)
GPU	Six-core graphics	ARM Mali-G71 MP20 550 MHz
Memory		
Internal	32 GB	64 GB
Slot	No	microSD, up to 256 GB (uses SIM 2 slot)
RAM	2 GB RAM	4 GB RAM
Koneksi		
GPRS	Yes	Yes
EDGE	Yes	Yes
Kecepatan	HSPA 42.2/5.76 Mbps, LTE Cat9 450/50 Mbps, EV-DO Rev.A 3.1 Mbps	HSPA 42.2/5.76 Mbps, LTE-A (4CA) Cat16 1024/150 Mbps
Wifi	Wi-Fi 802.11 a/b/g/n/ac, dual-band, hotspot	Wi-Fi 802.11 a/b/g/n/ac, dual-band, Wi-Fi Direct, hotspot
Bluetooth	v4.2, A2DP, LE	v5.0, A2DP, LE, aptX
Infra Red	-	-
USB	v2.0, reversible connector	v3.1, Type-C 1.0 reversible connector
NFC	Yes (Apple Pay only)	Yes
Kamera		
Belakang	Dual 12 MP, (f/1.8, 28mm & f/2.8, 56mm), phase detection autofocus, 2x optical zoom, OIS, quad-LED (dual tone) flash, Geo-tagging, simultaneous 4K video and 8MP image recording, touch focus, face/smile detection, HDR (photo/norama) Video	12 MP, f/1.7, 26mm, phase detection autofocus, OIS, LED flash, 1/2.5

<b>Fitur</b>		
Sensor	Fingerprint, accelerometer, gyro, proximity, compass, barometer	Iris scanner, fingerprint, accelerometer, gyro, proximity, compass
Message	iMessage, SMS (threaded view), MMS, Email, Push Email	SMS(threaded view), MMS, Email, Push Mail, IM
Browser	HTML5 (Safari)	HTML5
Game	Yes, Download	Yes
Radio	No	No
GPS	Yes, with A-GPS, GLONASS	Yes, with A-GPS, GLONASS, BDS, GALILEO
Java	No	No
Lain-lain	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siri natural language commands and dictation</li> <li>- iCloud cloud service</li> <li>- MP3/WAV/AAX+/AIFF/Apple Lossless player</li> <li>- MP4/H.264 player</li> <li>- Audio/video/photo editor</li> <li>- Document editor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Samsung DeX (desktop experience support)</li> <li>- Fast battery charging</li> <li>- Qi/PMA wireless charging (market dependent)</li> <li>- ANT+ support</li> <li>- S-Voice natural language commands and dictation</li> <li>- MP4/DivX/XviD/H.265 player</li> <li>- MP3/WAV/eAAC+/FLAC player</li> <li>- Photo/video editor</li> <li>- Document editor</li> </ul>
<b>Baterai</b>		
Tipe	Non-removable Li-Ion battery	Non-removable Li-Ion 3500 mAh battery
Siaga	384 jam	-
Aktif	21 jam	-
Lain-lain	Music play 60 jam	