

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi komunikasi pada abad-21 ini telah mengalami perkembangan yang sangat pesat dan melahirkan sebuah alat komunikasi multifungsi masa depan yang disebut dengan *smartphone*. Teknologi masa kini membuat perkembangan dunia manusia mengalami peningkatan yang sangat signifikan, pasalnya dalam perkembangannya saat ini suatu kebutuhan manusia sudah dapat kita akses melalui benda kecil yang ringan digenggam yaitu lebih dikenal dengan sebutan *smartphone*.

Pada awal mulanya *smartphone* atau telepon genggam hanya dikenal sebagai alat komunikasi semata, yang biasa dipakai untuk bertukar kabar dan saling menyampaikan pesan melalui *short message service* (SMS). Dalam perkembangan dunia modern saat ini suatu kebutuhan akan komunikasi adalah hal yang sangat penting bagi setiap kalangan masyarakat.

Kebutuhan akan alat komunikasi seperti telepon seluler (*handphone*) atau *smartphone* sendiri selalu mengalami peningkatan dari tahun ketahun terutama untuk jenis-jenis *handphone* atau *smartphone* dengan merek-merek tertentu. (Stanton, 2019) mengatakan bahwasanya faktor yang berpotensi meningkatkan kemungkinan seseorang konsumen untuk membeli suatu produk, yakni terkait dengan evaluasi terhadap kualitas produk, harga, merek, keunikan produk dari segi desain, dan warna serta layanan purnajual.

*Smartphone* (ponsel pintar) adalah telepon genggam yang mempunyai kemampuan dengan penggunaan dan fungsi yang menyerupai komputer. Bagi yang lainnya, *smartphone* merupakan sebuah telepon genggam yang menyajikan fitur canggih seperti *email* yang saat ini mengantikan surat dan dikirim melalui internet, games, (*google chrome*) internet sebagai mesin penjelajah ilmu pengetahuan dan kemampuan membaca buku *elektronik (e-book)* atau terdapat papan ketik dan penyambung USB. Dengan kata lain, *smartphone* merupakan komputer kecil yang mempunyai kemampuan seperti sebuah *smartphone*. *Android* adalah system Operasi berbasis Linux yang dirancang untuk perangkat seluler *touchscreen* (layar sentuh) seperti *smartphone* dan tablet.

*Android* merupakan OS (*Operating System*) yang dipasang pada beberapa perangkat berbeda-beda. OPPO, XIAOMI, dan sebagainya menjual *smartphone* berbasis *Android*. Salah satu jenis android yaitu *smartphone* vivo jenis merek *smartphone* asal cina, vivo memang baru hadir di Indonesia. Namun produknya cukup diterima di pasar dan banyak digemari kalangan anak muda. Berikut adalah total penjualan dari *Smartphone* Vivo di Kota Medan sebagai berikut.

**Tabel 1.1**  
**Total Penjualan *Smartphone* Vivo Seri Di Kota Medan**

<b>Tahun</b>	<b>Seri Y</b>	<b>Seri V</b>	<b>Seri X</b>	<b>Jumlah</b>
2018	1.223.121 unit	721.891 unit	257.291 unit	2.202.303 unit
2019	1.542.111 unit	822.111 unit	222.111 unit	2.586.333 unit
2020	1.342.921 unit	467.611 unit	311.902 unit	2.122.434 unit
2021	969.123 unit	467.123 unit	356.231 unit	1.792.477 unit
2022	1.035.679 unit	633.435 unit	285.679 unit	1.954.793 unit

**Sumber:** Data Kantor Wilayah 1 Vivo Medan 2023

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, dapat disimpulkan bahwa pada penjualan *Smartphone* untuk seri Y, seri V dan seri X dalam periode 5 tahun dapat dilihat

bahwa pada periode 2021 mengalami penurunan dengan jumlah penjualan hanya 1.792.477 unit untuk semua seri. Kemudian juga pada periode 2022 untuk seri Y, seri V dan seri X juga mengalami penurunan penjualan di bandingkan 2 periode sebelumnya yakni berjumlah sebanyak 1.954.793 unit. Penurunan penjualan ini disebabkan karena ketidakpuasan konsumen terhadap *smartphone* Vivo. Penurunan penjualan ini juga disebabkan karena rasa kurang puas konsumen terhadap *Smartphone* yang di dapat dilihat pada tabel ulasan berikut ini.

**Tabel 1.2**  
**Ulasan Konsumen Mengenai Kepuasan Pengguna Vivo (Google)**

No.	Nama Local Guide	Ulasan Konsumen	Rating
1.	Cindy Frans	Kurang puas memakai hp Vivo ini, kadang suka lelet, simnya suka patah, trus kameranya juga cepat pudar.	★
2.	Stevi Zalenov	Lain kali jangan beli hp Vivo ini, karna kalau sekali jatuh layar gampang lepas, jadi kurang puas memakai hp Vivo ini.	★★
3.	Lita Hasan	Yang buat vivo ini tolong dong diperhatikan, masa kameranya gampang buram, jadi kurang puas memakainya.	★
4.	Santi Agus	Hp Vivo ini jatuh dikit da rusak, kemaren hp saya jatuh dari kreta da gak bisa hidup, agak kurang puas dengan penggunaan Vivo ini.	★
5.	Rinaldi Tanjung	Kapok deh pakek hp Vivo ini, dikit dikit ganti Lcd, perkara jatuh dikit doang uda rusak, sedikit kurang puas sih, mending merek hp lain aja deh.	★
6.	Mada Riyandhadi	Pakai Vivo da 2 kali tapi penyakitnya itu itu aja, kalau gak lelet yah gampang pecah LCDnya, kadang gak puas makai Vivo ini, tolong dong dibenerin ini barang..	★
7.	Kun Aerassun	Aku mau beli Vivo kemaren tapi banyak yang bilang mereka kurang puas, jadi gak jadi beliknya.	★

**Sumber:** Ulasan Konsumen (Google)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas, mengenai tingkat kepuasan konsumen pengguna Vivo yakni konsumen yakni terdapat beberapa konsumen yang menilai bahwa pengguna *smartphone* Vivo kurang puas dalam penggunaan dari

*smartphone* tersebut hal sesuai ulasan konsumen pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa *smartphone* Vivo sering mengalami kendala dalam hal pemakaian seperti halnya terlalu lambatnya sistem operasional yang berjalan, kemudian juga untuk pemakaian Lcd sering sekali mengalami kerusakan serta faktor ketidakpuasan disebabkan oleh faktor *smartphone* yang tidak sesuai dengan harapan konsumen baik dari segi kecepatan sistem handphone maupun faktor kerusakan yang terjadi sehingga karena hal tersebut konsumen menilai bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap *smartphone* Vivo sangatlah menurun. Konsumen juga memberikan penilaian melalui sosial media mengenai buruknya sistem pengoperasian Vivo sebagai berikut.

**Tabel 1.3**  
**Ulasan Konsumen Mengenai Kepuasan Pengguna Vivo (Playstore)**

No.	Nama Akun	Ulasan Konsumen	Rating
1.	Red Dragon	Sekali ini saja saya pakai hp Vivo, nyesel saya pakai hp Vivo. Gimana mau puas kayak gini. Habis pembaharuan versi bukannya makin bagus dan lancar, eh malah makin lemot para dan sering bug. Padahal internet masih banyak, rama masih 1gb lebih, namun lemotnya makin parah. Tolong diperbaiki lagi agar tidak merusak pasaran hp.	★
2.	Arya Wedhatama	Ini keluhan saya, saya menggunakan Vivo Y20, sering hang tanpa sebab dan ini terjadi beberapa kali setelah tombol power di bawah volume aku tekan. Hp dalam kondisi hidup aku tekan tombol power. Beberapa menit kemudian pasti hang. Jadi gimana mau puas pakainya. Sudah aku perbaharui sistemnya ke versi terbaru tapi masalah ini masih ada.	★
3.	Jco Donuts	Sangat kecewa sebagai pengguna, gak puas jadinya, semakin sering update semakin lambat dan lemot, tolong perbaiki sistemnya sebelum para pengguna pindah ke lain developer.	★
4.	Gilang Muhamad	Kok gak bisa mengunduh HP Vivo ini, padalan data seluler aktinya, setelah di update malah makin parah, jadi gak puas pakainya kalau kayak gini terus terusan.	★ ★
5.	Sri Mega Warni	HP ku baru kemaren di beli tapi gak bisa beroperasi lagi, setelah di update, sangat tidak puas jadinya, selalu ada keterangan gagal update.	★ ★
6.	Moni Arhan	Saya punya Vivo Y12a pemakaian sekitar 3 atau 4	



		bulanan, permasalahan yang saya alami adalah hp sering error dan banyak sekali virus, masa kayak gini hpnya, gak puas jadinya makeknya.	
7.	Muhammad Arif Rosyidin	Tolong dong iklan nya di hilangin, gak puas jadninya, emang sih hp Vivo murah tapi jangan seenaknya dong pasang game yang ada iklannya.	★

**Sumber:** Ulasan Konsumen (Vivo Browser)

Berdasarkan tabel 1.3 mengenai tingkat kepuasan konsumen pada ulasan diatas dapat disimpulkan bahwa konsumen sering mengalami kekecewaan hal ini disebabkan oleh sistem pengunduhan yang tidak berfungsi pada *smartphone* tersebut, kemudian juga pada *smartphone* Vivo untuk sistem *pengupgradenya* sering mengalami kendala dalam prosedur pembaharuan sistem serta *smartphone* mudah rusak walaupun hanya beberapa bulan pemakaian, kemudian juga banyak sekali iklan yang terdapat pada aplikasi bawaan *smartphone* Vivo sehingga konsumen merasa kurang puas dalam menggunakan *smartphone* Vivo. Berikut juga tabel ulasan konsumen mengenai tingkat kepuasan konsumen pada aplikasi instagram sebagai berikut.

**Tabel 1.4**  
**Ulasan Konsumen Mengenai Kepuasan Pengguna Vivo (Instagram)**

No.	Nama Akun	Ulasan Konsumen	Rating
1.	Nitr734 (9 Minggu)	Jangan mau beli vivo, gw nyesel beli vivo V29, jaringan lemot, gak puas jadinya, padahal kartu sama, Hp adek Realme lancar-lancar aja giliran pakek Vivo jelek.	★
2.	Info Loker Area Ternate (4 minggu)	Ternyata HP Vivo sekarang gak tahan panas waktu ambil video di bawah terik panas matahari. Sangat tidak memuaskan. Beda sama Vivo yang dulu tangguh gak rewel, lama-lama saya tinggalin sekeluarga Vivo ini.	★
3.	Bagjaaji6 (4 minggu)	Vivo Y kaya tai buat main ml aja frame parah sinyal lancar. Gak puas jadinya makeknya.	★
4.	Farhan (7 Bulan)	Mode semua serba terbatas, Hp Vivo memang murang tapi jangan juga murahan, gak puas banget, payah banget, nyesel dah tapi dah terlanjur.	★
5.	Nico Ardiyansayh (7 Bulan)	Tiba tiba terbuka, tiba tertutup, gimana sih Hp Vivo ini, keluaran baru tapi kondisinya suka	★

		error, katanya bakalan puas tapi nyatanya tidak puas.	
6.	Eyank Muda (6 Bulan)	Sangat mengganggu sekali iklan gamesnya di Hp Vivo ini, gak puas makeknya kalau pas scroll ig atau sosial media.	★
7.	Mas Zie (7 Bulan)	Saya mau ngerjain tugas di clasroom tapi gak bisa bisa kebuka, lelet lagi, sangat tidak memuaskan, banyak lagi iklan iklan gak jelasnya. Parah deh pokoknya.	★ ★
8.	Tika Amalia (1 Tahun)	Saya lagi download file ukuran 1,9 Gb, setelah saya tunggu 3 jam tiba tiba error, sangat tidak puas. Sudah sabar nunggunya nyatanya ngecewain.	★
9.	Amalia Salmi Rasyid (4 Bulan)	Iklan selalu ada apalagi ada game bawaan, sudah di blokir tapi tetap masih ada di dalam hp Vivo ini, sangat tidak memuaskan.	★

**Sumber:** Ulasan Konsumen (@Vivo\_Indonesia)

Berdasarkan tabel 1.4 diatas, mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap penggunaan *Smartphone* Vivo yakni dapat disimpulkan bahwa pada *smartphone* Vivo untuk hal sistem jaringan sangat buruk sehingga dalam sistem pengoperasian aplikasinya sangat lambat, kemudian juga ketidakpuasan konsumen dalam menggunakan Vivo hal ini disebabkan oleh sistem yang suka *error*, iklan yang sering muncul secara berulang. Berikut data pra survey yang diambil dari indikator Kotler (2018:76) mengenai Kepuasan Pengguna *Smartphone* Vivo sebagai berikut.

**Tabel 1.5**  
**Hasil Pra Survey Variabel Kepuasan Pengguna Vivo**

No	Pernyataan	Total Responden	
		Ya	Tidak
Terpenuhinya Harapan Konsumen			
1.	Setiap konsumen yang menggunakan <i>smartphone</i> Vivo selalu terpenuhi harapannya.	11 (36,3%)	19 (63,3%)
Sikap Menggunakan Produk			
2.	Kualitas dari produk yang di dapatkan konsumen langsung berdampak.	10 (33,3%)	20 (66,6%)
Merekomendasikan Ke Pihak Lain			
3.	Setiap konsumen selalu merekomendasikan produk yang dia beli kepada kerabat dan saudara	12 (40%)	18 (60%)

<b>Kualitas Layanan</b>			
4.	Kualitas pelayanan dan pengelolaan dilakukan dengan baik.	11 (36,6%)	19 (63,3%)
<b>Reputasi Yang Baik</b>			
4.	Pihak perusahaan mampu menjaga nama baik perusahaan dengan memberikan kepuasan kepada konsumen.	14 (46,6%)	16 (53,3%)

**Sumber:** Data Diolah, 2024

Dari jawaban responden berdasarkan hasil pra survey dapat disimpulkan bahwa harapan konsumen mengenai *smartphone* Vivo tidak sesuai keinginan mereka hal ini terjadi karena kualitas produk yang tidak sesuai keinginan mereka, karena buruknya kualitas dari *smartphone* Vivo sehingga membuat konsumen tidak berkeinginan merekomendasikan produk tersebut kepada konsumen lain sehingga produk *smartphone* Vivo memiliki reputasi yang buruk terhadap konsumen sehingga membuat konsumen menganggap mereka mengalami ketidakpuasan terhadap *smartphone* Vivo.

Salah satu standar keberhasilan dalam pemasaran adalah kemampuan suatu produk untuk mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar. Menurut Kotler dan Armstrong (2019:254) bahwa fitur adalah suatu bentuk alat yang digunakan untuk bersaing yang membedakan produk suatu perusahaan dengan produk perusahaan lainnya. Biasanya fitur produk identik dengan sifat dan sesuatu yang unik, khas dan istimewa yang tidak dimiliki oleh produk perusahaan lainnya. Dengan segala fitur yang dibekali di dalam sebuah produknya, Vivo membandrol harga yang mudah dijangkau oleh konsumen khususnya konsumen dengan kekuatan ekonomi menengah kebawah.

Ponsel yang memiliki fitur lengkap membuat setiap orang sangat bergantung pada ponselnya dimanapun mereka berada, seperti aplikasi media

gambar, pemutar musik, *browser*, *twitter*, *facebook*, *media translater* dan lain sebagainya. Fitur-fitur dalam ponsel itulah yang akan mampu menciptakan tingkatan yang lebih tinggi bagi produk di mata konsumen. Tidak hanya fitur atau aplikasi yang terdapat dalam ponsel saja, tetapi tampilan luar juga sangat diperhatikan konsumen dalam mengambil keputusan. Memiliki model ponsel yang cantik dan warna yang menarik kadang juga menjadi opsi konsumen dalam memilih ponsel. Oleh karena itu, desain juga merupakan hal yang penting diperhatikan oleh para produsen ponsel. Semakin menarik tampilan luarnya dan beragam aplikasinya membuat ponsel semakin digemari oleh konsumen.

Fitur sering diasosiasikan dengan kemanfaatan atau fungsionalitas dari suatu produk. Menurut Dewi dan Jatra (2019:90) fitur merupakan karakteristik tambahan yang dirancang untuk menambah ketertarikan konsumen terhadap produk atau menyempurnakan fungsi produk. Indikator yang digunakan untuk mengukur fitur adalah sebagai berikut: kelengkapan fitur, kebutuhan fitur, ketertarikan fitur, dan kemudahan dalam penggunaan. Fitur adalah sarana kompetitif untuk mendiferensiasikan produk perusahaan dari produk pesaing.

Fitur produk dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli suatu produk, karena fitur produk melekat erat pada suatu produk dan seringkali digunakan oleh konsumen sebagai dasar dan pertimbangan untuk memutuskan membeli atau tidak suatu barang atau jasa yang ditawarkan. Namun pada permasalahan dari fitur produk dari Vivo adalah untuk kamera dari *smartphone* Vivo yang masih tergolong memiliki kualitas rendah seperti pada ulasan konsumen berikut ini.



**Tabel 1.6**  
**Ulasan Konsumen Mengenai Fitur Produk Vivo (Google)**

No.	Nama Local Guide	Ulasan Konsumen	Rating
1.	Cintya Silvia	Untuk kamera vivo ini masih menggunakan lensa ultra wide dan depth makanya pemakaian 2 atau 3 bulan kamera langsung buram.	★
2.	Nicolas Pasaribu	Hp Vivo ini tidak anti air, kemaren hp saya kena percikan air saja uda mati.	★
3.	Eka Ramdhani	Fitur Vivo ini saya rasa biasa saja, beda kayak hp merek lain, nggk semua pakek sidik jari, padalan zaman sekarang uda serba canggih.	★ ★
4.	Joel Rionaldo	Fitur Vivo bisa upgrade gak sih, soalnya tidak semua versi Vivo yang canggih, masih biasa saja.	★ ★
5.	Baby Alien	Ketika saya main game, layar Hp saya pindah ke Vivo browser itu sangat mengganggu banget, gimana sih fitur Vivo ini sangat mengganggu.	★
6.	Afif	Bikin hp ngelag fitur game terlalu banyak iklannya, lelet lagi, kalau bisa sih dihapusin fitur-fitur yang gak jelas ini.	★
7.	Gajali Rahman	Fitur browser nya gak bisa di putar Video di Google, tolong dong diperbaiki Hp Y12 ini, sangat mengganggu sekali.	★
8.	Sahrin Run	Apaan sih Vivo ini, gak jelas banget banyak kali virusnya, fitur yang tersedia juga gak bisa menghapus virus, uda di upadet juga gak bisa terhapus virusnya.	★

**Sumber:** Ulasan Konsumen (Google)

Berdasarkan tabel 1.6 diatas mengenai fitur produk *smartphone* Vivo yakni dapat disimpulkan bahwa kamera yang digunakan di Vivo masih menggunakan *ultra wide dan depth* dan kamera juga tidak anti dengan air. Kemudian tidak semua *smartphone* Vivo memiliki fitur sidik jari. serta fitur produk *smartphone* Vivo masih memiliki kelemahan diantaranya terdapat virus di dalam *smartphone*. Kemudian sistem penghapusan sampah yang tidak bisa berfungsi fitur browser yang tidak dapat digunakan, kemudian juga pada saat bermain game sering *error*. Konsumen juga menilai kemampuan fitur dari pengguna *smartphone* Vivo sebagai berikut.

**Tabel 1.7**  
**Ulasan Konsumen Mengenai Fitur Produk Vivo (Playstore)**

No.	Nama Akun	Ulasan Konsumen	Rating
1.	Al. Halim Kusuma	Huh, aneh memang update mayor malah mengubah UX nya yang bikin pusing. Lelet, ntah kenapa ada jeda yang cukup lama 3 sampai 4 detik setiap akselerasi ke aplikasi lain. Chroom makin aneh selalu refresh setiap ganti tab. Tampilan maksa,, padahal bagus yang dulu. Banyak fitur yang aneh dan kacau, seperti membagikan foto dari memilih gambar di pitcure, gak bisa berurutan, hadeehhh, bintang 1 buat update kalian.	★
2.	Rico Rais	Kecewa dengan update OS Vivo dari android 9 ke android 11. Hape terasa lebih lambat, kalau untuk nonton youtube malah terkadang keluar sendiri. Padahal saya sendiri tidak berniat untuk update android 11, fitur autoupdatenya yang mengaupdate sendiri pada saat konek wifi. Saran lebih baik hilangkan fitur autoupdatenya rubah kmanual update, agar pemiliknya bisa memutuskan. Atau memperbaiki dulu operating sistemnya.	★
3.	Ali Bodong	Tolong dong di update, radionya gak bisa di update loudspeaker.	★
4.	Amang Acul	Update ke android 11 malah banyak fitur yang di kurangi dan malah tambah berat.	★
5.	Sartika Yofani Hutaaruk	Dulu di buka baik baik aja kenapa jadi kayak gini fitur Vivo ini, setelah di upgrade malah kagak bisa di buka fitur gamenya, parah bet sih.	★
6.	Dinda World Pandega	Tolong dong fiturnya di benerin betulan kagak bisa di buka ni akun nya.	★
7.	Guruh Kurniawan	Tolong diperbaiki dong fitur browsernya, kagak bisa di jalani, uda di upgrade juga malah makin ngelag parah jadi kecewa banget sih.	★
8.	Farel Afrizal	Plis deh Vivo masa fitur gamenya gak bisa di buka buka, uda di buka ulang-ulang juga masih kayak gitu, benci banget saya.	★
9.	Ndah Ndah	Sangat tidak mendukung sekali fitur pendukung fitur croom ini, tolong dong lain kali jangan stel-stel di hp biar pas di buka gak langsung ke kesini tapi ke croom.	★
10.	Haekal Jibrin	Fitur Vivo browsernya suka spam spam kagak jelas, mana ni developer Vivo, tolong dong diperbaiki fiturnya ini.	★

**Sumber:** Ulasan Konsumen (Vivo Browser)

Berdasarkan tabel 1.7 diatas mengenai fitur produk Vivo yakni dapat disimpulkan bahwa fitur produk Vivo makin kacau terdapat beberapa fitur yang tidak dapat berguna sama sekali sehingga jika dioperasikan makin semakin lambat dan berat. Lalu kemudian fitur dari Vivo harus perlu di update dan juga banyak

fitur yang tidak dapat di jalankan. serta terdapat beberapa fitur yang tidak dapat berfungsi dengan baik. Kemudian konsumen juga menganggap bahwa fitur dari smartphone Vivo tidak dapat berfungsi dengan baik, seperti halnya dengan fitur croom yang tidak berfungsi dan juga fitur browsernya. Konsumen juga memberikan penilai di sosial media Instagram sebagai berikut.

**Tabel 1.8**  
**Ulasan Konsumen Mengenai Fitur Produk Vivo (Instagram)**

No.	Nama Local Guide	Ulasan Konsumen	Rating
1.	Raitan (10 minggu)	Fitur Croomnya tidak bisa digunakan woi, tolong diperbaiki dongg.	★
2.	Hithismv (7 minggu)	Batrenya kenapa cepat banget habisnya min, dari 100% dipakek buat scroll 4 jam uda berkurang 50% aja gak bisa tahan 24 jam sama sekali padahal 5000mah.	★ ★
3.	Sari Pujiastuti (7 minggu)	Fitur di Vivo ini gimana sih, masa fitur pembersih sampahnya gak guna sama sekali.	★
4.	Febiee (7 Bulan)	Ini knapa sih kalau di bulak balek fitur aplikasi pembersih sampahnya kagak berguna sama aja, harus download aplikasi lain lagi.	★ ★
5.	Blusok Gaming (1 Tahun)	Sering terjadi Bug sam fiturnya, diperbaiki dong, tiap tahun keluar tipe baru tapi masalah lama gak di perbaiki-perbaiki.	★
6.	Cristian Eka Yusnanto (6 bulan)	Fitur Wps nya gak guna sama aja harus di download lagi, sama aja kerja dua kali lagi.	★
7.	Zika Blo (5 bulan)	Tolong di update setiap saat karena sering tiba-tiba keluar sendiri dan sering ngebug juga. Banyak fitur yang kagak jelas, tolong dong diperbaiki.	★
8.	Sugito	Fitur Iklannya membuat saya tak nyaman saat membaca berita, Bertubi tubi datangnya.	★
9.	Vincent. Brant (3 Hari)	Vivo V30 hasil videonya sangat hancur, dikomplain katanya bakal software update, tapi uda 2 bulan jawabanya masih di uji, di uji terus sampai seri seri selanjutnya, barulah tenggelam tidak peduli.	★

**Sumber:** Ulasan Konsumen (@Vivo\_Indonesia)

Berdasarkan tabel 1.8 diatas, mengenai fitur produk Vivo yakni dapat disimpulkan bahwa hasil video yang direkam tidak bagus dan *software* nya tidak di upgrade. Kemudian konsumen menganggap bahwa *smartphone* Vivo mengenai

fitur speaker harus perlu di update karena suara dari speaker pada saat menelepon tidak terdengar. Lalu kemudian konsumen menilai bahwa *smartphone* Vivo mengenai fitur baterai tidak tahan lama dan suka cepat habis jika atau tanpa digunakan. serta fitur yang terdapat pada *smartphone* Vivo masih sering terjadi masalah seperti fitur iklan yang sering muncul pada aplikasi game bawaan, kemudian juga sistem update yang bermasalah, lalu fitur Wps yang tidak bisa digunakan. Berikut adalah hasil pra Survey dari fitur produk yang dilihat dari indikator menurut Usmara Dalam Widiyartanto et al (2019) Vivo sebagai berikut.

**Tabel 1.9**  
**Hasil Pra Survey Variabel Fitur Produk**

No	Pernyataan	Total Responden	
		Ya	Tidak
Kelengkapan Aplikasi/Fitur			
1.	Fitur dari <i>Smartphone</i> Vivo terkesan masih pada kurang canggih dibandingkan dengan merek <i>smartphone</i> lain.	20 (66,6%)	10 (33,3%)
Kesesuaian Fitur Dengan Kebutuhan			
2.	Konsumen menganggap bahwa kamera dari <i>Smartphone</i> Vivo masih sebatas menggunakan lensa ultra wide dan depth.	22 (73,3%)	8 (26,6%)
Kemudahan Dalam Mengakses			
3.	Konsumen masih mengalami kesulitan dalam merawat <i>touchscreen</i> Vivo karena mudah rusak.	18 (60%)	12 (40%)
Jenis Aplikasi Dalam Smartphone			
4.	Lensa ultra wide dan depth yang terdapat di <i>Smartphone</i> Vivo membuat konsumen kurang puas dalam pemakaian kamera.	16 (53,3%)	14 (46,6%)

**Sumber:** Data Diolah, 2024

Dari jawaban responden berdasarkan hasil pra riset dapat disimpulkan bahwa untuk fitur dari *smartphone* Vivo dianggap kurang canggih yang di lihat dari kualitas camera yang masih menggunakan lensa *ultra wide dan dept* yang dimana lensa ini jika adalah camera dengan sistem standarisasi yang sangat

rendah, tidak hanya itu sistem lain yang terdapat dari *smartphone* Vivo yakni *touchscreen* sering sekali mengalami kerusakan sehingga membuat konsumen sangat sulit dalam menggunakannya. Berikut adalah kelemahan dari desain *Smartphone* Vivo sebagai berikut.

**Tabel 1.10**  
**Kelemahan Dari *Smartphone* Vivo**

No.	Kapasitas Smartphone
1.	Kamera 50 MP dengan kemampuan biasa saja
2.	Speaker Mono
3.	Bukan Chipset terbaik di kelasnya
4.	LCD mudah tergores
5.	Charging baterai

**Sumber:** Hilman Mulya Nugraha (Ulasan Google)

Dalam meningkatkan kepuasan konsumen dalam berbelanja maka dibutuhkan sistem pelayanan yang maksimal seperti penempatan sales yang baik dan juga yang memiliki jiwa pelayanan yang baik kepada konsumen. Menurut Shinta (2019:130) *Personal selling* adalah komunikasi langsung antara penjual dan calon konsumen untuk mempromosikan suatu produk kepada calon konsumen dan membentuk pemahaman pelanggan terhadap produk sehingga mereka kemudian akan mencoba dan membelinya.

Dengan penerapan *personal selling* ini para promotor vendor Vivo melakukan pendekatan kepada calon konsumen dan dan merubah pandangan citra buruk terhadap performa produk yang tidak baik ditengah masyarakat. *Personal selling* merupakan aspek yang akan mempengaruhi konsumen ketika ingin membeli sebuah produk. *Personal selling* adalah sebuah kegiatan jual beli yang dilakukan oleh penjual secara langsung mempresentasikan produk kepada satu atau lebih orang yang ingin melakukan pembelian (Hasan, 2018:604). Sedangkan

menurut Bhaskara (2018:103), *personal selling* merupakan interaksi yang dilakukan dua belah pihak secara bertemu untuk membahas, memahami dan menetapkan sebuah hubungan untuk menciptakan hasil yang saling menguntungkan. Umumnya *personal selling* atau salesman sering kita temui di bisnis toko retail.

Namun pada dasarnya proses realisasi dari usaha *personal selling* yang dilakukan oleh Vivo *smartphone* tidaklah mudah. Karena mereka harus merubah pandangan masyarakat yang menganggap produk asal cina memiliki kualitas dan citra yang buruk demi menarik hati calon konsumen yang akan melakukan sebuah keputusan pembelian. Melalui *personal selling* para promotor vendor melakukan penjualan secara langsung dan berinteraksi dengan calon konsumen dan diharapkan akan mampu mempengaruhi persepsi konsumen dan mengganti *image* buruk dari “*smartphone* asal china” dalam segi kualitas sehingga konsumen akan merasa puas kepada produk Vivo *Smartphone*.

Adapun fenomena dari *personal selling* adalah *Personal selling* pada sales Vivo di Kota Medan yakni dilakukan dengan cara menyebarkan brosur kepada para konsumen yang dilakukan oleh para sales. Namun berdasarkan hasil wawancara dengan pihak SPV di dapati bahwa para sales belum sepenuhnya memahami spesifikasi dari produk dan juga standar kualitas sebuah produk, artinya bahwa para karyawan (*sales*) tidak mampu memberikan penjelasan yang sifatnya detail sehingga menimbulkan keraguan konsumen dalam membeli.

**Tabel 1.11**  
**Ulasan Konsumen Mengenai *Personal Selling* Pada Petugas Vivo (Google)**

No.	Nama Local Guide	Ulasan Konsumen	Rating
1.	Rinto Andika	Kek manya salesnya ini, masa pas dijelasin tidak sesuai dengan kapasitas hp nya, kecewa..	★
2.	Rama	Salesnya jutek amat, tidak ramah	★
3.	Gunawan	Sales Vivo ini kurang berkompeten kayaknya, soalnya bingung kalau dijelasin.	★
4.	Johannes Siregar	Kemaren blik Vivo di daerah plaza millenium nama salesnya gak tau siapa, katanya bagus ternyata biasa aja, sengaja di lebih lebihkan biar di belik.	★ ★
5.	Sandi Aman	Sales zaman sekarang lucu lucu, suka melebihi lebihkan barang, ternyata biasa saja, kasian konsumen yang masih gaptek.	★ ★
6.	Nudhoor Bintang	Monmaap gue kesel... Kurang apa gue konfirmasi?? Kenapa gak bikin peraturan principal gak boleh masukin sp selain ke sales sih?? Gak guna lu mau ngomong seberapa sering juga kalau sales dan pihak terkait bandel.	★
7.	Suharjo Karim	Kebiasaan sales emang suka bohong, kadang gak sesuai dengan kapasitas HP nya.	★

**Sumber:** Ulasan Konsumen (Google)

Berdasarkan tabel 1.11 diatas mengenai *personal selling* dapat disimpulkan bahwa sales yang bertugas di Vivo sangat tidak ramah, tidak berkompeten dan yang paling parahnya sales tersebut tidak mampu menjelaskan kapasitas *smartphone* kepada konsumen yang ingin membeli dan juga sales tersebut terkesan melebihi-lebihkan keunggulan dari *smartphone* yang dijual kepada konsumen sehingga konsumen merasa kecewa terhadap sales tersebut. Kemudian juga banyak para sales masih sering bermasalah terhadap para pelanggan dalam hal ini para sales yang menawarkan produk *smartphone* Vivo seperti, penjelasan sales yang tidak sesuai dengan kapasitas *smartphone*, kemudian menjelaskan kondisi smarphone dengan tidak benar kepada calon pembeli. Berikut konsumen juga menilai berdasarkan ulasan di sosial media Twitter sebagai berikut.

**Tabel 1.12**  
**Ulasan Konsumen Mengenai *Personal Selling* Pada Petugas Vivo (Twitter)**

No.	Nama Local Guide	Ulasan Konsumen	Rating
1.	NKRI (15-09-2021)	Vivo Indonesia ini gimana yah? Masa semua masalah harus di reset software repot jadinya, kemaren kalo habis batt display time jadinya berubah jadi 15 detik gamau balik lagi biarpun uda di cas, super repot pakek Vivo ini ternyata, tanyak ke salesnya cuek, after sales nya 0 besar nih, kapok pakai Vivo.	★
2.	Big Brother (31-05-2023)	Paling jijik kalau di layani sales seperti itu apalagi nyepelein pelanggan, sekali-sekali harus dikasih pelajaran. Pernah suatu saat masuk toko tersebut tamu gak banyak dan bahkan pelayan cuek, gw sempat semprot aja sekalian tuh pelayan yang pada cuek dan main hp.	★
3.	Lil (7-12-2019)	Merasa bodoh termakan sales HP.	★
4.	Adayang bisadi banting (21-10-2023)	Hanya Orang bodoh yang mau belik Vivo V7. Korban marketting sales Oviv. Padahal masih banyaj Hp yang bagus banget.	★
5.	Sketaris Noomjoon (19-09-2021)	Waduhhh. berarti yg di brosur bohong dong? Banyak biaya tambahan lg, tp sales nya bilang gratis, gak sinkron.	★
6.	Rudy Wijaya (19-11-2021)	Emang gitu sales Hp sekarang, mau dapat target tapi konsumen di bohongin.	★
7.	Willian (12-12-2021)	Gimana sih nih, apa kata salesnya gak sesuai dengan kapasitas HP nya, apaan orang ngelag-ngelag mulu.	★

**Sumber:** Ulasan Konsumen (Vivo Indonesia)

Berdasarkan tabel 1.12 diatas mengenai *personal selling* dapat disimpulkan bahwa sales penjual *smartphone* Vivo pada cuek dan tidak dapat melayani konsumen dengan baik. Kemudian konsumen juga menilai bahwa sales yang menjual *smartphone* Vivo sering menjelaskan kapasitas *smartphone* kepada konsumen secara berlebihan sehingga konsumen merasa dibohongin dengan penjelasan tersebut serta para sales selalu menjelaskan kapasitas *smartphone* dengan tidak benar kepada calon pembeli, sehingga konsumen mereasa tertipu



dengan penjelasan para sales tersebut. Berikut adalah hasil pra Survey dari indikator menurut Gunasekharan et al, (2018) dari *personal selling* sebagai berikut.

**Tabel 1.13**  
**Hasil Pra Survey Variabel *Personal Selling***

No	Pernyataan	Total Responden	
		Ya	Tidak
Kemampuan Komunikasi			
1.	Kemampuan menjual sales pada penjualan <i>Smartphone</i> Vivo cukup baik.	7 (23,3%)	23 (76,6%)
Pengetahuan Produk			
2.	Para sales yang menjual <i>Smartphone</i> Vivo memiliki kemampuan dalam menguasai produk dari Vivo.	8 (26,6%)	22 (73,3%)
Kreativitas			
3.	Untuk menarik konsumen agar mau membeli para sales menjelaskan produk tidak sesuai kapastitas produk tersebut.	26 (86,6%)	4 (13,3%)
Empati			
4.	Para <i>sales</i> selalu menjelaskan secara benar kemampuan barang yang di jual kepada konsumen.	3 (10%)	27 (90%)

**Sumber:** Data Diolah, 2024

Dari jawaban responden berdasarkan hasil pra Survey dapat disimpulkan bahwa kemampuan kemampuan menjual *sales* pada penjualan *smartphone* Vivo tidak begitu baik, karena kemampuan sales yang tidak semua memiliki keahlian dalam bidang *sales*, namun masih ada beberapa sales yang mengerti serta paham dalam hal menyampaikan produk dengan baik, tetapi masih sering konsumen menemukan *sales* yang sengaja menjelaskan produk yang tidak sesuai dengan kapasitas produk tersebut dan terkesan melebih-lebihkan produk tersebut.

Konsumen akan merasa puas terhadap produk yang di jika produk tersebut sudah sesuai keinginannya, baik dari bentuk dan desain produk itu sendiri. Desain produk sebagaimana yang dikemukakan oleh Kotler (2019) merupakan salah satu

faktor utama yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih produk yang dibeli atau dipakai sebab desain dari suatu produk akan mempengaruhi penampilan dan fungsi suatu produk dari segi kebutuhan konsumen. Vivo sebagai merek *smartphone* ternama di Indonesia dengan berada di urutan ke empat di bawah Xiaomi, Samsung, dan Oppo dan di bawah Vivo terdapat perusahaan besar *smartphone* di dunia yaitu Apple, dan di bawahnya lagi sesama perusahaan *smartphone* China Realme dan Infinix, kondisi tersebut jelas tidaklah menguntungkan.

Pada proses pengenalan sebuah produk terhadap konsumen sangat perlu memikirkan sebuah model serta desain yang harus menarik serta diterima oleh konsumen hal ini perlu diperhatikan agar konsumen tertarik dalam membeli produk tersebut.

Menurut Yuliarma (2019: 99) desain produk adalah rancangan barang atau jasa yang hendak dibuat agar dapat diterima dan memuaskan konsumen sasaran, serta tak mudah ditiru oleh kompetitor. Untuk menghasilkan produk yang bagus tentu tidak sembarangan prosesnya. Memerlukan pemikiran, diskusi, riset serta koordinasi yang kuat di antara setiap bagian dalam perusahaan. Desain produk yang baik akan meningkatkan jumlah dan harga jual dari produk, sehingga dapat meningkatkan keuntungan secara optimal. Akan tetapi, desain produk yang gagal mengakibatkan produk tidak terjual di pasaran.

**Tabel 1.14**  
**Ulasan Konsumen Mengenai Desain Produk Vivo (Google)**

No.	Nama Local Guide	Ulasan Konsumen	Rating
1.	Tiara	Desain Hp Vivo ini, mirip-mirip Oppo, hampir tidak ada bedanya.	★ ★
2.	Kartini	Desain Vivo ini masih kurang upgrade dari segi kamera, bentuk touchscreen yang biasa saja.	★ ★
3.	Seful Loh	Tolong dong diperbaiki masalah desain Vivo ini, sama iklan masak saya lagi enak2 main game malah muncul notif yg harus buka browser jadi terganggu saya sedang bermain tolong untuk notif nya dan iklan nya di hapus dong lagi enak2 maen game malah diganggu.	★ ★
4.	Virza Andika	Desain Vivo ini terlihat biasa saja, untuk desain kameranya kurang upgrade, nggk kayak hp merek lain, yang udah canggih desainnya.	★
5.	Okta Rinati	Desain hp Vivo ini jarang di upgrade, jadi terlihat memiliki kemiripan dengan merek hp lain, buatlah desain yang canggih.	★
6.	Cat Lady	Cacat download udh sampe 1gb di jeda malah ulang dari awal, dan yang lebih parah lagi ngak bisa download tulisan nya 'pengunduhan gagal' balikin kuota ku, ini tidak terjadi 1 atau 2 kali tapi udh berkali-kali System nya vivo cacat os bawaan android diganti jadi funtouch os padahal basenya android mana sistem nya tidak stabil, banyak menggunakan ram 65% ram telah digunakan sistem, banyak memakan penyimpana internal, dan tidak bisa dicustom rom, kalo gitu mending buat os sendiri aja kayak HUAWEI.	★
7.	Aljihad YD	Kebanyak gimick doang desian nya juga parah, mirip mirip merek sebelah juga, gak ada bedanya.	★
8.	Muthia Naziroh Hutasuhut	Saya sangat tidak menyukai apk ini, karena sering muncul notif" berita aneh dan tidak penting setiap harinya, sangat mengganggu, desainnya juga tolong dong di upgrade, mau dihapus ternyata tidak bisa, selain itu apk ini juga selalu merusak absensi, saat saya mau absen terkadang yg muncul web apk ini.	★

**Sumber:** Ulasan Konsumen (Google)

Berdasarkan tabel 1.13 diatas, mengenai desain produk dapat disimpulkan bahwa desain *smartphone* Vivo memiliki kemiripan dengan *smartphone* merek lain. Kemudian konsumen juga menilai bahwa desain *smartphone* Vivo masih kurang *upgrade* dan kurang bagus dan masih kurang canggih dibandingkan

*smartphone* merek lain. serta *smartphone* Vivo memiliki kelemahan dari desain bentuk kamera yang kurang bagus. Berikut konsumen juga menilai desain produk dari sosial media sebagai berikut.

**Tabel 1.15**  
**Ulasan Konsumen Mengenai Desain Produk Vivo (Playstore)**

No.	Nama Akun	Ulasan Konsumen	Rating
1.	Andika	Desain Vivo ini masih kurang bagus, sama kurang upgrade.	★
2.	Sinterklas	Desainnya masih kurang upgrade dan mirip mirip dengan merek lain.	★
3.	Shigit Triyono	Aplikasi ter sampah di dunia, pencuri data terbaik, di retas dengan mudah, mengoprasikan sangat susah, akses sangat menyebalkan, jauh berbeda dengan crome, kemudian desainya tolong di upgrade dong, Menyesal membeli vivo ada browser ini.	★
4.	Erlina	Aplikasi yang GK mendukung sama sekali. Malah bikin baterai hp cepat habis, banyak sampah, nganggu sistem hp. Desainya juga tolong di ganti.	★
5.	Yana Supriatna (Kima)	Aplikasi bisa ngelag tiba-tiba ketika saya mengakses suatu web dan hendak upload file via web di Vivo browser dan hasilnya tidak bisa dan saya mencoba mengulang upload file lagi tapi tetap saja gagal, desainya juga yang itu itu aja gak ada yang versi terbaru. Harap diperbaiki lagi	★
6.	Jaka Umbara	Desain Vivo ini cukup jelask dan kentang banget.	★

**Sumber:** Ulasan Konsumen (Vivo Browser)

Berdasarkan tabel 1.14 diatas, mengenai desai produk dapat disimpulkan bahwa prosesor Vivo kurang bagus dibandingkan dengan merek lain. Kemudian konsumen juga menilai bahwa sangat tidak disarankan untuk membeli *smartphone* Vivo karena pengaturan tidak bisa di upgrade. Konsumen yang bernama Sinterklass menilai bahwa desain kamera lebih buruk. Kemudian desain *smartphone* Vivo masih kurang upgrade, lalu masih memiliki kemiripan dengan *smartphone* merek lain yang terkesan meniru produk lain, sehingga konsumen

sedikit memperhitungan untuk tidak membeli *smartphone* Vivo. Kemudian konsumen memberikan penilaian melalui sosial media Twitter sebagai berikut.

**Tabel 1.16**  
**Ulasan Konsumen Mengenai Desain Produk Vivo (Twitter)**

No.	Nama Akun	Ulasan Konsumen	Rating
1.	Vik Weighl (26-11-2020)	Vivo S7e resmi di jual di china harga 5,2 jutaan. Dengan harga segitu kita dapat dimensity 720, RAM 8 Gb dan layar super amoled tapi sayang masih pakai waterdrop yang bikin desain depannya kelihatan jadul tapi kalau untuk layout kamera okelah.	★
2.	David. Kristianto (5 minggu)	Kayak kebalik deh yang Vivo V30 dan Pro malah desain kurang mewah, malah yang serie E malah lebih mewah.	★
3.	Pipit (16-052023)	Ini gue gak ngerti tentang desain apa emang desain nya beneran jelek yah?? Aneh banget liatnya sumpah. Hp zaman sekarang kameranya aneh-aneh banget di.	★
4.	Mr Cai (14 Mei 2022)	Semua apk sistem bawaan hp vivo itu seperti virus, tidak bisa di off notif, desain juga biasa aja mirip sama merek lain, tidak bisa di offline semua auto berfungsi walau sudah di set off. so far dont buy vivo i hate this product, trust me they annoying.	★
5.	Afif YM (19 Desember 2021)	haloo,saya minta tolong untuk untuk developer vivo dong, desainnya lebih versi terbaru dong. Sama juga untuk Vivo browser tidak memaksa saya untuk ke aplikasi nya saat saya berada di aplikasi lain, contoh nya tiba tiba ke halaman web film dewasa padahal selama ini saya tidak pernah membuka halaman seperti itu.terimakasih semoga cepat dikonfirmasi.	★
6.	Riyan Anggara (10 Desember 2022)	Tolong dong desiannya di upgrade agar bagus tampilannya.	★ ★
7.	Lisa Livian (7 Juni 2022)	Untuk developer kenapa ya waktu aku mau download di aplikasi ini kadang ada tulisan halaman yang anda cari tidak, sama juga desainnya jangan yang itu itu aja dong, tolong di perbaiki lagi dev maaf cuma bintang dua karena masalah itu doang tapi apknya cukup bagus sekian.	★

**Sumber:** Ulasan Konsumen (Twitter)

Berdasarkan tabel 1.15 diatas, mengenai desain Vivo dapat disimpulkan bahwa desain *smartphone* Vivo sangat jadul dan tidak memiliki banyak varian.

Kemudian konsumen juga konsumen menilai bahwa desain *smartphone* Vivo sangat jelek dan kurang mewah sehingga konsumen merasa kurang tertarik dengan desain yang tersedia di *smartphone* Vivo. Serta konsumen juga menilai bahwa desain dari *Smartphone* Vivo kurang bagus dan perlu di *upgrade* agar lebih bagus dan lebih canggih lagi. Berikut adalah data pra survey yang di lihat dari indikator menurut Kotler (2019:254) sebagai berikut.

**Tabel 1.17**  
**Hasil Pra Survey Variabel Desain Produk**

No	Pernyataan	Total Responden	
		Ya	Tidak
Ciri-Ciri			
1.	Karakteristik produk Vivo sangat mendukung kemampuan penggunaanya dan juga desain yang bagus sebanding dengan kualitas yang ditawarkan.	5 (16,6%)	25 (83,3)
Kinerja			
2.	Konsumen akan rela membayar harga sebuah Vivo karena kinerja dari Vivo cukup baik.	11 (36,3%)	19 (63,3%)
Mutu Kesesuaian			
3.	Kualitas dari Vivo sesuai dengan mutu standarisasi dan spesifikasi yang terdapat di <i>Smartphone</i> Vivo.	16 (53,3%)	14 (46,6%)
Daya Tahan (Durability)			
4.	Untuk penggunaan baterai Vivo tahan lama dan cukup awet.	10 (33,3%)	20 (66,6%)
Daya Uji (Reliabilitas)			
5.	Smartphone Vivo memiliki reputasi yang baik dengan para pelanggan.	8 (26,6%)	22 (73,3%)

**Sumber:** Data Diolah, 2024

Dari jawaban responden berdasarkan hasil pra riset dapat disimpulkan bahwa Karakteristik produk Vivo sangat mendukung kemampuan penggunaanya dan juga desain yang bagus sebanding dengan kualitas yang ditawarkan namun hal ini tidak sesuai dengan jawaban responden yang menganggap bahwa karakteristik Vivo tidak sesuai dengan keinginan dan kemampuan penggunaan sehingga membuat konsumen tidak rela membayar *smartphone* Vivo jika kondisi

smartphonenya tidak sesuai dengan keinginan mereka sehingga hal ini menyebabkan *smartphone* Vivo tidak memiliki reputasi yang baik dimata pelanggan akibat buruknya sistem pengoperasian Vivo.

Pada penelitian ini dilatar belakangi oleh *research gap* pada penelitian terdahulu, hal ini dilakukan sebagai acuan penelitian agar memiliki tujuan yang terukur dan memiliki penyelesaian yang sesuai dengan penelitian terdahulu yang menjadi landasan pada penelitian ini. Adapun *research gap* pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

**Tabel 1.18 *Research Gap***  
**Fitur Produk Terhadap Kepuasan Pengguna Vivo**

Judul	Hasil	Peneliti
Pengaruh Fitur Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.	Terdapat pengaruh signifikan antara fitur produk terhadap kepuasan konsumen	- Nurul Avatwa (2021). - Nurmaitusaddy (2020).
	Tidak terdapat pengaruh signifikan antara fitur produk terhadap kepuasan pengguna.	- Sartika (2021)

**Sumber:** Data Diolah 2024

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nurul Avatwa (2021), Nurmaitusaddy (2020) menyimpulkan bahwa terjadi pengaruh signifikan antara fitur produk terhadap kepuasan konsumen, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Sartika (2021) dengan hasil menunjukkan bahwa fitur produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

**Tabel 1.19 *Research Gap***  
**Personal Selling Terhadap Kepuasan Pengguna Vivo**

Judul	Hasil	Peneliti
Pengaruh Personal Selling Terhadap Kepuasan	Terdapat pengaruh signifikan antara <i>personal selling</i> terhadap kepuasan konsumen	- Nur Anissa Simanjuntak (2020)
	Tidak terdapat pengaruh signifikan	- Rikson Pandapotan

Konsumen.	antara <i>personal selling</i> terhadap kepuasan konsumen.	Tampubolon (2021)
-----------	--	-------------------

**Sumber:** Data Diolah 2024

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nur Annisa Simanjuntak (2020), menyimpulkan bahwa terjadi pengaruh signifikan antara *personal selling* terhadap kepuasan konsumen, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rikson Pandapotan Tampubolon (2021) dengan hasil menunjukkan bahwa *personal selling* tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

**Tabel 1.20 Research Gap**  
**Desain Produk Terhadap Kepuasan Pengguna Vivo**

Judul	Hasil	Peneliti
Pengaruh Desain Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.	Terdapat pengaruh signifikan antara desain produk terhadap kepuasan konsumen	- Imam Mas Ud (2021)
	Tidak terdapat pengaruh signifikan antara desain produk terhadap kepuasan konsumen.	- Ida Anggraini (2022)

**Sumber:** Data Diolah 2024

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Imam Mas ‘Ud (2021), menyimpulkan bahwa terjadi pengaruh signifikan antara desain produk terhadap kepuasan konsumen, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ida Anggraini (2022) dengan hasil menunjukkan bahwa desain produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Dari hasil penjelasan yang telah dipaparkan oleh penulis diatas dengan segala fenomena-fenomena yang terkait maka dari itu penulis ingin bermaksud untuk melanjutkan penelitian ini dengan mengangkat judul yaitu **“Pengaruh Fitur Produk, *Personal Selling* dan Desain Produk Terhadap Kepuasan Pengguna Vivo Di Kota Medan”**.



## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, ada beberapa pembahasan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut.

1. Ditemukan bahwasanya konsumen merasa tidak puas dengan penggunaan Vivo yang dilihat dari jumlah penjualan produk Vivo yang semakin menurun antara periode 2018 hingga 2022, kemudian juga kepuasan pengguna *smartphone* Vivo menurun jika dilihat dari komentar serta ulasan dari konsumen.
2. Fitur dari *smartphone* Vivo masih tergolong rendah hal ini diakibatkan oleh fitur kamera yang masih memakai lensa *ultra wide dan depth* serta *smartphone* Vivo tidak memiliki fitur anti air serta pada fitur Vivo masih dalam kapasitas rendah termasuk fitur pembersih sampah yang tidak berjalan dengan baik.
3. Para sales masih kurang *responship* dengan keluhan konsumen salah satunya yang dialami konsumen adalah *service conter* yang tidak merespon kontak person yang dihubungi oleh konsumen. Lalu juga konsumen menilai bahwa sales memberikan penjelasan soal kapasitas *smartphone* secara berlebihan hanya untuk mendapatkan keuntungan sendiri.
4. Pada desain *smartphone* Vivo memiliki kemiripan dengan *smartphone* lain dan tidak hampir memiliki perbedaan dan juga desain produk Vivo masih kurang upgrade, lalu juga konsumen banyak memberikan penilaian dan masukan agar desain *Smartphone* Vivo dibuat ke versi terbaru.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dibuat rumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah fitur produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Vivo Di Kota Medan?
2. Apakah *personal selling* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Vivo Di Kota Medan?
3. Apakah desain produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Vivo Di Kota Medan?
4. Apakah fitur produk, *personal selling* dan desain produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Vivo Di Kota Medan?

### 1.4 Batasan Masalah

Agar nantinya masalah yang di teliti tidak terlalu luas dan peneliti dengan lebih terarah maka perlu adanya pembatasan masalah, dalam penelitian ini mengingat masih minimnya informasi serta data yang diterima maka dari itu penelitian ini hanya berfokus hanya pada konsumen di Kota Medan.

### 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui berpengaruh positif dan signifikan fitur produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Vivo Di Kota Medan.

2. Untuk mengetahui berpengaruh positif dan signifikan *personal selling* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Vivo Di Kota Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan desain produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Vivo Di Kota Medan.
4. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan fitur produk, *personal selling* dan desain produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Vivo Di Kota Medan.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Manfaat Praktis

#### a. Bagi penulis

Penelitian yang dilakukan ini agar kiranya dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis, terutama yang terkait dengan masalah dalam penelitian ini, serta sebagai wadah dalam rangka menerapkan teori yang telah dipelajari terkait masalah fitur produk, *personal selling*, desain produk dan kepuasan pengguna Vivo.

#### b. Bagi Instansi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan sebagai bahan masukan bagi manajemen perusahaan Vivo untuk mengetahui bagaimana sistem yang terstruktur dan terorganisir.

## 2. Manfaat Teoritis

### a. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan, tambahan pengetahuan dan referensi yang dapat dijadikan sebagai wahana pembelajaran serta sebagai dasar pembandingan dalam rangka melakukan penelitian lebih lanjut pada bidang kajian ini.

### b. Bagi Akademis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan bagi si pembaca dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi khususnya pada bidang pemasaran.