

INTISARI

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menggali lebih dalam proses pengambilan keputusan informan dalam membeli *Smartphone* Samsung Android di Surabaya. Dalam penelitian ini objek yang digunakan adalah pembeli dan pengguna *Smartphone* Samsung Android di Surabaya.

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari wawancara secara mendalam (*depth interview*) dengan tujuh informan yang telah dipilih sesuai dengan karakteristik yang telah ditetapkan, menggunakan cara *snowball sampling* dari teknik *nonprobability sampling*. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan *open coding*, *axial coding*, dan *selective coding*.

Dari hasil pengolahan data primer melalui langkah tersebut dapat diketahui bahwa ketujuh informan telah melalui kelima tahap pengambilan keputusan yaitu pengenalan kebutuhan dimana pada awalnya informan menyadari adanya kebutuhan yang pada akhirnya mendorong informan untuk melakukan pembelian *Smartphone* Samsung Android guna memenuhi kebutuhan mereka, antara lain : kebutuhan kerja untuk mengirim *email*, dorongan dari teman, *chatting*. Dalam pencarian informasi melalui internet, bertanya pada teman dan majalah gadget. evaluasi alternatif yaitu melakukan perbandingan dari berbagai tipe mulai dari fitur, model, harga, dan spesifikasi. Untuk keputusan pembelian informan melakukan pembelian pada berbagai toko di Apollo Plaza Marina, Peace Cell, Modern Cell, Erafone Galaxy Mall, Samsung Experiental Shop, dan Cyber Cell WTC dengan pertimbangan mendapat harga lebih murah, dan perilaku pasca pembelian yang dirasakan adalah puas setelah menggunakan *Smartphone* Samsung Android.

Kata Kunci : *Pengambilan keputusan, Pengenalan kebutuhan, Pencarian informasi, Evaluasi alternatif, Keputusan pembelian.*

ABSTRACT

This research is a qualitative research that intends to delve deeper about informant's decision making process in buying Smartphone Samsung Android in Surabaya. This object used in this research is buyers and users of Samsung Android Smartphone in Surabaya.

Data resources used is primary data which is gathered from depth interview with seven informants who have been selected in accordance with the determined characteristics using snowball sampling method of non probability sampling technique. Data processing uses the open coding method, axial coding method, and selective coding method.

From the result of primary data processing, it can be detected that seven informants have passed through five steps of decision making, namely the introduction of requirement which informants initially recognized the need for bolstering the informant to purchase Samsung Android Smartphone in order to meet their needs, such as: employment needs to send email, the encouragement of friends, chatting. In search of information via the internet, ask friends and gadget magazine. evaluation of alternatives that do a comparison of various types ranging from features, models, prices, and specifications. To purchase decisions informants make purchases at various stores in Apollo Plaza Marina, Peace Cell, Modern Cell, Erafone Galaxy Mall, Samsung Experiental Shop, and your Cycber WTC in consideration the price gets cheaper, and post-purchase behavior is felt satisfied after use Smartphone Samsung Android.

Keywords : *Decision making, Need recognition, Information Search, Evaluation of alternative, Purchase decision.*