

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Penyajian Data

Dari hasil riset yang dilakukan oleh peneliti, peneliti mendapatkan data dari 30 informan yang bekerja sebagai driver ojek online di Maxim Banjarmasin. Adapun data yang di terkumpul adalah sebagai berikut:

1. Nama : Ian
Jenis kelamin : Laki-laki
Umur : 26 tahun

Bapak Ian adalah salah satu masyarakat di Kota Banjarmasin yang bekerja sebagai *driver* ojek *online* di Maxim Banjarmasin. Bapak Ian berusia 26 tahun. Bapak Ian dalam melakukan pemilihan smartphone biasanya mendapatkan referensi produk dari kelompok referensi dan juga beliau pribadi mempertimbangkan dari segi pekerjaan yang beliau jalani yaitu driver ojek online.

Merek yang sekarang Bapak Ian gunakan ialah merek Realme. Sebelum menggunakan merek Realme beliau menggunakan merek Samsung. Bapak Ian berpindah dari merek Samsung dan memilih merek Realme dikarenakan faktor harga dan variasi.

2. Nama : Yono
Jenis kelamin : Laki-laki
Umur : 31 tahun

Bapak Yono adalah salah satu masyarakat di Kota Banjarmasin yang bekerja sebagai *driver* ojek *online* di Maxim Banjarmasin. Bapak Yono berusia 31 tahun. Bapak Yono dalam melakukan pemilihan smartphone biasanya mendapatkan referensi produk dari kelompok referensi dan juga beliau pribadi mempertimbangkan dari segi umur dan pekerjaan yang beliau jalani yaitu driver ojek online.

Merek yang sekarang Bapak Yono gunakan ialah merek Oppo. Sebelum menggunakan merek Oppo beliau menggunakan merek Evercross. Bapak Yono berpindah dari merek Evercross dan memilih merek Oppo dikarenakan faktor kualitas produk dan iklan dan promosi.

3. Nama : Abdan
Jenis kelamin : Laki-laki
Umur : 28 tahun

Bapak Abdan adalah salah satu masyarakat di Kota Banjarmasin yang bekerja sebagai *driver* ojek *online* di Maxim Banjarmasin. Bapak Abdan berusia 28 tahun. Bapak Abdan dalam melakukan pemilihan smartphone biasanya mendapatkan referensi produk dari kelompok referensi dan juga beliau pribadi mempertimbangkan dari segi pekerjaan yang beliau jalani yaitu driver ojek online.

Merek yang sekarang Bapak Abdan gunakan ialah merek Poco. Sebelum menggunakan merek Poco beliau menggunakan merek Xiaomi. Bapak Abdan berpindah dari merek Xiaomi dan memilih merek Poco dikarenakan faktor kualitas produk dan variasi.

4. Nama : Jaki
Jenis kelamin : Laki-laki
Umur : 33 tahun

Bapak Jaki adalah salah satu masyarakat di Kota Banjarmasin yang bekerja sebagai *driver* ojek *online* di Maxim Banjarmasin. Bapak Jaki berusia 33 tahun. Bapak Jaki dalam melakukan pemilihan smartphone biasanya mendapatkan referensi produk dari kelompok referensi dan keluarga juga beliau pribadi mempertimbangkan dari segi umur dan pekerjaan yang beliau jalani yaitu driver ojek online.

Merek yang sekarang Bapak Jaki gunakan ialah merek Oppo. Sebelum menggunakan merek Oppo beliau menggunakan merek Mito. Bapak Jaki berpindah dari merek Mito dan memilih merek Oppo dikarenakan faktor kualitas produk dan iklan dan promosi.

5. Nama : Riski
Jenis kelamin : Laki-laki
Umur : 27 tahun

Bapak Riski adalah salah satu masyarakat di Kota Banjarmasin yang bekerja sebagai *driver* ojek *online* di Maxim Banjarmasin. Bapak Riski berusia 27 tahun. Bapak Riski dalam melakukan pemilihan smartphone biasanya mendapatkan referensi produk dari kelompok referensi dan juga beliau pribadi mempertimbangkan dari segi umur dan pekerjaan yang beliau jalani yaitu driver ojek online.

Merek yang sekarang Bapak Riski gunakan ialah merek Samsung. Sebelum menggunakan merek Samsung beliau menggunakan merek Vivo. Bapak Riski berpindah dari merek Vivo dan memilih merek Samsung dikarenakan faktor kualitas produk dan variasi.

6. Nama : Dani
Jenis kelamin : Laki-laki
Umur : 22 tahun

Bapak Dani adalah salah satu masyarakat di Kota Banjarmasin yang bekerja sebagai *driver* ojek *online* di Maxim Banjarmasin. Bapak Dani berusia 22 tahun. Bapak Dani dalam melakukan pemilihan smartphone biasanya mendapatkan referensi produk dari kelompok referensi dan juga beliau pribadi mempertimbangkan dari pekerjaan yang beliau jalani yaitu driver ojek online dan gaya hidup.

Merek yang sekarang Bapak Riski gunakan ialah merek Samsung. Sebelum menggunakan merek Samsung beliau menggunakan merek Realme. Bapak Riski berpindah dari merek Realme dan memilih merek Samsung dikarenakan faktor kualitas produk dan variasi.

7. Nama : Rido
Jenis kelamin : Laki-laki
Umur : 25 tahun

Bapak Rido adalah salah satu masyarakat di Kota Banjarmasin yang bekerja sebagai *driver* ojek *online* di Maxim Banjarmasin. Bapak Rido berusia 25 tahun. Bapak Rido dalam melakukan pemilihan smartphone

biasanya mendapatkan referensi produk dari kelompok referensi dan juga beliau pribadi mempertimbangkan dari pekerjaan yang beliau jalani yaitu driver ojek online.

Merek yang sekarang Bapak Rido gunakan ialah merek Xiaomi. Sebelum menggunakan merek Xiaomi beliau menggunakan merek Oppo. Bapak Rido berpindah dari merek Oppo dan memilih merek Xiaomi dikarenakan faktor iklan dan promosi dan variasi.

8. Nama : Yadi
Jenis kelamin : Laki-laki
Umur : 40 tahun

Bapak Yadi adalah salah satu masyarakat di Kota Banjarmasin yang bekerja sebagai *driver ojek online* di Maxim Banjarmasin. Bapak Rido berusia 40 tahun. Bapak Rido dalam melakukan pemilihan smartphone biasanya mendapatkan referensi produk dari kelompok referensi dan keluarga juga beliau pribadi mempertimbangkan dari segi umur dan pekerjaan yang beliau jalani yaitu driver ojek online.

Merek yang sekarang Bapak Yadi gunakan ialah merek Vivo. Sebelum menggunakan merek Vivo beliau menggunakan merek Asus. Bapak Yadi berpindah dari merek Asus dan memilih merek Vivo dikarenakan faktor harga dan iklan dan promosi.

9. Nama : Darma
Jenis kelamin : Laki-laki
Umur : 35 tahun

Bapak Darma adalah salah satu masyarakat di Kota Banjarmasin yang bekerja sebagai *driver* ojek *online* di Maxim Banjarmasin. Bapak Darma berusia 35 tahun. Bapak Darma dalam melakukan pemilihan smartphone biasanya mendapatkan referensi produk dari kelompok referensi dan juga beliau pribadi mempertimbangkan dari segi umur dan pekerjaan yang beliau jalani yaitu driver ojek online.

Merek yang sekarang Bapak Darma gunakan ialah merek Infinix. Sebelum menggunakan merek Infinix beliau menggunakan merek Mito. Bapak Darma berpindah dari merek Mito dan memilih merek Infinix dikarenakan faktor harga dan iklan dan promosi.

10. Nama : Abdul
Jenis kelamin : Laki-laki
Umur : 39 tahun

Bapak Abdul adalah salah satu masyarakat di Kota Banjarmasin yang bekerja sebagai *driver* ojek *online* di Maxim Banjarmasin. Bapak Abdul berusia 39 tahun. Bapak Abdul dalam melakukan pemilihan smartphone biasanya mendapatkan referensi produk dari kelompok referensi dan juga beliau pribadi mempertimbangkan dari pekerjaan yang beliau jalani yaitu driver ojek online.

Merek yang sekarang Bapak Abdul gunakan ialah merek Vivo. Sebelum menggunakan merek Vivo beliau menggunakan merek Advan. Bapak Abdul berpindah dari merek Advan dan memilih merek Vivo dikarenakan faktor kualitas produk dan iklan dan promosi.

11. Nama : Rudi
Jenis kelamin : Laki-laki
Umur : 28 tahun

Bapak Rudi adalah salah satu masyarakat di Kota Banjarmasin yang bekerja sebagai *driver* ojek *online* di Maxim Banjarmasin. Bapak Rudi berusia 28 tahun. Bapak Rudi dalam melakukan pemilihan smartphone biasanya mendapatkan referensi produk dari kelompok referensi dan juga beliau pribadi mempertimbangkan dari pekerjaan yang beliau jalani yaitu driver ojek online.

Merek yang sekarang Bapak Rudi gunakan ialah merek Xiaomi. Sebelum menggunakan merek Xiaomi beliau menggunakan merek Mito. Bapak Rido berpindah dari merek Mito dan memilih merek Xiaomi dikarenakan faktor kualitas produk.

12. Nama : Haris
Jenis kelamin : Laki-laki
Umur : 26 tahun

Bapak Haris adalah salah satu masyarakat di Kota Banjarmasin yang bekerja sebagai *driver* ojek *online* di Maxim Banjarmasin. Bapak Haris berusia 26 tahun. Bapak Haris dalam melakukan pemilihan smartphone biasanya mendapatkan referensi produk dari kelompok referensi dan juga beliau pribadi mempertimbangkan dari pekerjaan yang beliau jalani yaitu driver ojek online.

Merek yang sekarang Bapak Haris gunakan ialah merek Oppo. Sebelum menggunakan merek Oppo beliau menggunakan merek Asus. Bapak Haris berpindah dari merek Asus dan memilih merek Vivo dikarenakan faktor harga dan iklan dan promosi.

13. Nama : Adit
Jenis kelamin : Laki-laki
Umur : 23 tahun

Bapak Adit adalah salah satu masyarakat di Kota Banjarmasin yang bekerja sebagai *driver* ojek *online* di Maxim Banjarmasin. Bapak Adit berusia 23 tahun. Bapak Adit dalam melakukan pemilihan smartphone biasanya mendapatkan referensi produk dari kelompok referensi dan juga beliau pribadi mempertimbangkan dari pekerjaan yang beliau jalani yaitu driver ojek online.

Merek yang sekarang Bapak Adit gunakan ialah merek Samsung. Sebelum menggunakan merek Samsung beliau menggunakan merek Oppo. Bapak Adit berpindah dari merek Oppo dan memilih merek Samsung dikarenakan faktor kualitas produk dan variasi.

14. Nama : Ikhsan
Jenis kelamin : Laki-laki
Umur : 22 tahun

Bapak Ikhsan adalah salah satu masyarakat di Kota Banjarmasin yang bekerja sebagai *driver* ojek *online* di Maxim Banjarmasin. Bapak Ikhsan berusia 22 tahun. Bapak Ikhsan dalam melakukan pemilihan

smartphone biasanya mendapatkan referensi produk dari kelompok referensi dan juga beliau pribadi mempertimbangkan dari umur dan gaya hidup beliau.

Merek yang sekarang Bapak Ikhsan gunakan ialah merek Apple. Sebelum menggunakan merek Apple beliau menggunakan merek Vivo. Bapak Ikhsan berpindah dari merek Vivo dan memilih merek Apple dikarenakan faktor kualitas produk dan variasi.

15. Nama : Adinata
Jenis kelamin : Laki-laki
Umur : 25 tahun

Bapak Adinata adalah salah satu masyarakat di Kota Banjarmasin yang bekerja sebagai *driver* ojek *online* di Maxim Banjarmasin. Bapak Adinata berusia 25 tahun. Bapak Adinata dalam melakukan pemilihan smartphone biasanya mendapatkan referensi produk dari kelompok referensi dan juga beliau pribadi mempertimbangkan dari pekerjaan yang beliau jalani yaitu driver ojek online.

Merek yang sekarang Bapak Adinata gunakan ialah merek Xiaomi. Sebelum menggunakan merek Xiaomi beliau menggunakan merek Oppo. Bapak Adinata berpindah dari merek Oppo dan memilih merek Xiaomi dikarenakan faktor harga dan variasi.

16. Nama : Dana
Jenis kelamin : Laki-laki
Umur : 42 tahun

Bapak Dana adalah salah satu masyarakat di Kota Banjarmasin yang bekerja sebagai *driver* ojek *online* di Maxim Banjarmasin. Bapak Dana berusia 42 tahun. Bapak Dana dalam melakukan pemilihan smartphone biasanya mendapatkan referensi produk dari kelompok referensi dan juga beliau pribadi mempertimbangkan dari segi umur dan pekerjaan yang beliau jalani yaitu driver ojek online.

Merek yang sekarang Bapak Dana gunakan ialah merek Oppo. Sebelum menggunakan merek Oppo beliau menggunakan merek Sony. Bapak Dana berpindah dari merek Sony dan memilih merek Oppo dikarenakan faktor harga dan iklan dan promosi.

17. Nama : Amad
Jenis kelamin : Laki-laki
Umur : 38 tahun

Bapak Amad adalah salah satu masyarakat di Kota Banjarmasin yang bekerja sebagai *driver* ojek *online* di Maxim Banjarmasin. Bapak Amad berusia 38 tahun. Bapak Amad dalam melakukan pemilihan smartphone biasanya mendapatkan referensi produk dari kelompok referensi dan juga beliau pribadi mempertimbangkan dari pekerjaan yang beliau jalani yaitu driver ojek online.

Merek yang sekarang Bapak Amad gunakan ialah merek Xiaomi. Sebelum menggunakan merek Xiaomi beliau menggunakan merek Advan. Bapak Amad berpindah dari merek Advan dan memilih merek Xiaomi dikarenakan faktor kualitas produk dan harga.

18. Nama : Rido
Jenis kelamin : Laki-laki
Umur : 24 tahun

Bapak Rido adalah salah satu masyarakat di Kota Banjarmasin yang bekerja sebagai *driver* ojek *online* di Maxim Banjarmasin. Bapak Rido berusia 24 tahun. Bapak Rido dalam melakukan pemilihan smartphone biasanya mendapatkan referensi produk dari kelompok referensi dan juga beliau pribadi mempertimbangkan dari pekerjaan yang beliau jalani yaitu driver ojek online dan gaya hidup.

Merek yang sekarang Bapak Rido gunakan ialah merek Apple. Sebelum menggunakan merek Apple beliau menggunakan merek Samsung. Bapak Rido berpindah dari merek Samsung dan memilih merek Apple dikarenakan faktor kualitas produk variasi.

19. Nama : Adi
Jenis kelamin : Laki-laki
Umur : 29 tahun

Bapak Adi adalah salah satu masyarakat di Kota Banjarmasin yang bekerja sebagai *driver* ojek *online* di Maxim Banjarmasin. Bapak Adi berusia 29 tahun. Bapak Adi dalam melakukan pemilihan smartphone biasanya mendapatkan referensi produk dari kelompok referensi dan juga beliau pribadi mempertimbangkan dari pekerjaan yang beliau jalani yaitu driver ojek online.

Merek yang sekarang Bapak Adi gunakan ialah merek Xiaomi. Sebelum menggunakan merek Xiaomi beliau menggunakan merek Vivo. Bapak Abdul berpindah dari merek Vivo dan memilih merek Xiaomi dikarenakan faktor harga dan iklan dan promosi.

20. Nama : Arman
Jenis kelamin : Laki-laki
Umur : 40 tahun

Bapak Arman adalah salah satu masyarakat di Kota Banjarmasin yang bekerja sebagai *driver* ojek *online* di Maxim Banjarmasin. Bapak Arman berusia 40 tahun. Bapak Arman dalam melakukan pemilihan smartphone biasanya mendapatkan referensi produk dari kelompok referensi dan juga beliau pribadi mempertimbangkan dari segi umur dan pekerjaan yang beliau jalani yaitu driver ojek online.

Merek yang sekarang Bapak Arman gunakan ialah merek Oppo. Sebelum menggunakan merek Oppo beliau menggunakan merek Mito. Bapak Arman berpindah dari merek Mito dan memilih merek Oppo dikarenakan faktor kualitas produk dan harga.

21. Nama : Dani
Jenis kelamin : Laki-laki
Umur : 28 tahun

Bapak Dani adalah salah satu masyarakat di Kota Banjarmasin yang bekerja sebagai *driver* ojek *online* di Maxim Banjarmasin. Bapak Dani berusia 28 tahun. Bapak Dani dalam melakukan pemilihan smartphone

biasanya mendapatkan referensi produk dari kelompok referensi dan juga beliau pribadi mempertimbangkan dari pekerjaan yang beliau jalani yaitu driver ojek online.

Merek yang sekarang Bapak Dani gunakan ialah merek Samsung. Sebelum menggunakan merek Samsung beliau menggunakan merek Xiaomi. Bapak Dani berpindah dari merek Xiaomi dan memilih merek Samsung dikarenakan faktor kualitas produk dan variasi.

22. Nama : Sandi
Jenis kelamin : Laki-laki
Umur : 35 tahun

Bapak Sandi adalah salah satu masyarakat di Kota Banjarmasin yang bekerja sebagai *driver* ojek *online* di Maxim Banjarmasin. Bapak Sandi berusia 35 tahun. Bapak Sandi dalam melakukan pemilihan smartphone biasanya mendapatkan referensi produk dari kelompok referensi dan juga beliau pribadi mempertimbangkan dari pekerjaan yang beliau jalani yaitu driver ojek online.

Merek yang sekarang Bapak Sandi gunakan ialah merek Samsung. Sebelum menggunakan merek Samsung beliau menggunakan merek Sony. Bapak Sandi berpindah dari merek Sony dan memilih merek Samsung dikarenakan faktor kualitas produk dan iklan dan promosi.

23. Nama : Fauzi
Jenis kelamin : Laki-laki
Umur : 19 tahun

Bapak Abdul adalah salah satu masyarakat di Kota Banjarmasin yang bekerja sebagai *driver* ojek *online* di Maxim Banjarmasin. Bapak Fauzi berusia 19 tahun. Bapak Fauzi dalam melakukan pemilihan smartphone biasanya mendapatkan referensi produk dari kelompok referensi dan juga beliau pribadi mempertimbangkan dari pekerjaan yang beliau jalani yaitu driver ojek online.

Merek yang sekarang Bapak Fauzi gunakan ialah merek Infinix. Sebelum menggunakan merek Infinix beliau menggunakan merek Advan. Bapak Fauzi berpindah dari merek Advan dan memilih merek Infinix dikarenakan faktor kualitas produk dan harga.

24. Nama : Yono
Jenis kelamin : Laki-laki
Umur : 26 tahun

Bapak Yono adalah salah satu masyarakat di Kota Banjarmasin yang bekerja sebagai *driver* ojek *online* di Maxim Banjarmasin. Bapak Yono berusia 26 tahun. Bapak Yono dalam melakukan pemilihan smartphone biasanya mendapatkan referensi produk dari kelompok referensi dan juga beliau pribadi mempertimbangkan dari pekerjaan yang beliau jalani yaitu driver ojek online.

Merek yang sekarang Bapak Yono gunakan ialah merek Xiaomi. Sebelum menggunakan merek Xiaomi beliau menggunakan merek Oppo. Bapak Yono berpindah dari merek Oppo dan memilih merek Xiaomi dikarenakan faktor iklan dan promosi dan variasi.

25. Nama : Candra
Jenis kelamin : Laki-laki
Umur : 28 tahun

Bapak Candra adalah salah satu masyarakat di Kota Banjarmasin yang bekerja sebagai *driver* ojek *online* di Maxim Banjarmasin. Bapak Candra berusia 28 tahun. Bapak Candra dalam melakukan pemilihan smartphone biasanya mendapatkan referensi produk dari kelompok referensi dan juga beliau pribadi mempertimbangkan dari pekerjaan yang beliau jalani yaitu driver ojek online.

Merek yang sekarang Bapak Candra gunakan ialah merek Samsung. Sebelum menggunakan merek Samsung beliau menggunakan merek Mito. Bapak Candra berpindah dari merek Mito dan memilih merek Samsung dikarenakan faktor kualitas produk.

26. Nama : Robi
Jenis kelamin : Laki-laki
Umur : 37 tahun

Bapak Robi adalah salah satu masyarakat di Kota Banjarmasin yang bekerja sebagai *driver* ojek *online* di Maxim Banjarmasin. Bapak Robi berusia 37 tahun. Bapak Robi dalam melakukan pemilihan smartphone biasanya mendapatkan referensi produk dari kelompok referensi dan juga beliau pribadi mempertimbangkan dari pekerjaan yang beliau jalani yaitu driver ojek online.

Merek yang sekarang Bapak Robi gunakan ialah merek Vivo. Sebelum menggunakan merek Vivo beliau menggunakan merek Evercross. Bapak Robi berpindah dari merek Evercross dan memilih merek Vivo dikarenakan faktor kualitas produk dan harga.

27. Nama : Herman
Jenis kelamin : Laki-laki
Umur : 26 tahun

Bapak Herman adalah salah satu masyarakat di Kota Banjarmasin yang bekerja sebagai *driver* ojek *online* di Maxim Banjarmasin. Bapak Herman berusia 26 tahun. Bapak Herman dalam melakukan pemilihan smartphone biasanya mendapatkan referensi produk dari kelompok referensi dan juga beliau pribadi mempertimbangkan dari pekerjaan yang beliau jalani yaitu driver ojek online.

Merek yang sekarang Bapak Herman gunakan ialah merek Poco. Sebelum menggunakan merek Poco beliau menggunakan merek Infinix. Bapak Herman berpindah dari merek Infinix dan memilih merek Poco dikarenakan faktor harga dan variasi.

28. Nama : Yatno
Jenis kelamin : Laki-laki
Umur : 28 tahun

Bapak Yatno adalah salah satu masyarakat di Kota Banjarmasin yang bekerja sebagai *driver* ojek *online* di Maxim Banjarmasin. Bapak Yatno berusia 28 tahun. Bapak Yatno dalam melakukan pemilihan

smartphone biasanya mendapatkan referensi produk dari kelompok referensi dan juga beliau pribadi mempertimbangkan dari pekerjaan yang beliau jalani yaitu driver ojek online.

Merek yang sekarang Bapak Yatno gunakan ialah merek Oppo. Sebelum menggunakan merek Oppo beliau menggunakan merek Asus. Bapak Yatno berpindah dari merek Asus dan memilih merek Oppo dikarenakan faktor kualitas produk dan harga.

29. Nama : Anto
Jenis kelamin : Laki-laki
Umur : 30 tahun

Bapak Anto adalah salah satu masyarakat di Kota Banjarmasin yang bekerja sebagai *driver ojek online* di Maxim Banjarmasin. Bapak Anto berusia 30 tahun. Bapak Anto dalam melakukan pemilihan smartphone biasanya mendapatkan referensi produk dari kelompok referensi dan juga beliau pribadi mempertimbangkan dari pekerjaan yang beliau jalani yaitu driver ojek online.

Merek yang sekarang Bapak Anto gunakan ialah merek Xiaomi. Sebelum menggunakan merek Xiaomi beliau menggunakan merek Advan. Bapak Anto berpindah dari merek Advan dan memilih merek Xiaomi dikarenakan faktor kualitas produk dan harga.

30. Nama : Suri
Jenis kelamin : Laki-laki
Umur : 20 tahun

Bapak Suri adalah salah satu masyarakat di Kota Banjarmasin yang bekerja sebagai *driver* ojek *online* di Maxim Banjarmasin. Bapak Suri berusia 20 tahun. Bapak Suri dalam melakukan pemilihan smartphone biasanya mendapatkan referensi produk dari kelompok referensi dan juga beliau pribadi mempertimbangkan dari pekerjaan yang beliau jalani yaitu driver ojek online.

Merek yang sekarang Bapak Suri gunakan ialah merek Samsung. Sebelum menggunakan merek Samsung beliau menggunakan merek Vivo. Bapak Suri berpindah dari merek Vivo dan memilih merek Samsung dikarenakan faktor kualitas produk dan variasi.

Tabel 4.1

Hasil Wawancara

No.	Nama	Faktor perilaku konsumen			Merek sekarang	Merek sebelumnya	Faktor brand switching
		Faktor budaya dan subbudaya	Faktor sosial	Faktor pribadi			
1.	Ian (LK) 26 tahun	-	Kelompok referensi	Pekerjaan	Realme	Samsung	Harga dan variasi
2.	Yono (LK) 31 tahun	-	Kelompok referensi	Umur dan pekerjaan	Oppo	Evercross	Kualitas produk dan iklan dan promosi
3.	Abdan (LK) 28 tahun	-	Kelompok referensi	Pekerjaan	Poco	Xiaomi	Kualitas produk dan variasi

4.	Jaki (LK) 33 tahun	-	Kelompok referensi dan keluarga	Umur dan pekerjaan	Oppo	Mito	Kualitas produk dan iklan dan promosi
5.	Riski (LK) 27 tahun	-	Kelompok referensi	Umur dan pekerjaan	Samsung	Vivo	Kualitas produk dan variasi
6.	Dani (LK) 22 tahun	-	Kelompok referensi	Pekerjaan dan gaya hidup	Samsung	Realme	Kualitas produk dan variasi
7.	Rido (LK) 25 tahun	-	Kelompok referensi	Pekerjaan	Xiaomi	Oppo	Iklan dan promosi dan variasi
8.	Yadi (LK) 40 tahun	-	Kelompok referensi dan keluarga	Umur dan pekerjaan	Vivo	Asus	Harga dan iklan dan promosi

9.	Darma (LK) 35 tahun	-		Kelompok referensi	Umur dan pekerjaan	Infinix	Huawei	Harga dan iklan dan promosi
10.	Abdul (LK) 39 tahun	-		Kelompok referensi	Pekerjaan	Vivo	Advan	Kualitas produk dan harga
11.	Rudi (LK) 28 tahun	-		Kelompok referensi	Pekerjaan	Xiaomi	Mito	Kualitas produk
12.	Haris (LK) 26 tahun	-		Kelompok referensi	Pekerjaan	Oppo	Asus	Harga dan iklan dan promosi
13.	Adit (LK) 23 tahun	-		Kelompok referensi	Pekerjaan dan gaya hidup	Samsung	Oppo	Kualitas produk dan variasi

14.	Ikhsan (LK) 22 tahun	-	Kelompok referensi	Umur dan gaya hidup	Apple	Vivo	Kualitas produk dan variasi
15.	Adianta (LK) 25 tahun	-	Kelompok referensi	Pekerjaan	Xiaomi	Oppo	Harga dan variasi
16.	Dana (LK) 42 tahun	-	Kelompok referensi	Pekerjaan dan umur	Oppo	Sony	Harga dan iklan dan promosi
17.	Amad (LK) 38 tahun	-	Kelompok referensi	Pekerjaan	Xiaomi	Advan	Kualitas produk dan harga
18.	Rido (LK) 24 tahun	-	Kelompok referensi	Pekerjaan dan gaya hidup	Apple	Samsung	Kualitas produk dan variasi
19.	Adi (LK) 29 tahun	-	Kelompok referensi	Pekerjaan	Xiaomi	Vivo	Harga dan iklan dan promosi

20.	Arman (LK) 40- tahun		Kelompok referensi	Pekerjaan dan umur	Oppo	Huawei	Kualitas produk dan harga
21.	Dani (LK) 28 tahun	-	Kelompok referensi	Pekerjaan	Samsung	Xiaomi	Kualitas produk dan variasi
22.	Sandi (LK) 35 tahun	-	Kelompok referensi	Pekerjaan	Samsung	Sony	Kualitas produk dan iklan dan promosi
23.	Fauzi (LK) 19 tahun	-	Kelompok referensi	Pekerjaan	Infinix	Advan	Kualitas produk dan harga
24.	Yono (LK) 26 tahun	-	Kelompok referensi	Pekerjaan	Xiaomi	Oppo	Iklan dan promosi dan variasi
25.	Candra (LK) 28- tahun	-	Kelompok referensi	Pekerjaan	Samsung	Mito	Kualitas produk

26.	Robi (LK) 37 tahun	-		Kelompok referensi	Pekerjaan	Vivo	Evercross	Kualitas produk dan harga
27.	Herman (LK) 26 tahun	-		Kelompok referensi	Pekerjaan	Poco	Infinix	Harga dan variasi
28.	Yatno (LK) 28 Tahun	-		Kelompok referensi	Pekerjaan	Oppo	Asus	Harga dan iklan dan promosi
29.	Anto (LK) 30 tahun	-		Kelompok referensi	Pekerjaan	Xiaomi	Advan	Kualitas produk dan harga
30.	Suri (LK) 20 tahun	-		Kelompok referensi	Pekerjaan	Samsung	Vivo	Kualitas produk dan variasi

Sumber: diolah kembali 2023

B. Analisis Data

1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku *Driver Ojek Online* Di Banjarmasin Sebagai Konsumen Produk *Smartphone*

Menurut Anang Firmansyah (2018: 3), menyatakan bahwa perilaku konsumen adalah suatu proses pengambilan keputusan oleh konsumen dalam memilih, membeli, memakai serta memanfaatkan produk, jasa serta gagasan, atau pengalaman dalam rangka memuaskan kebutuhan dan hasrat konsumen.

Dalam sebuah pengambilan keputusan pemilihan dan pembelian suatu produk *smartphone* ada faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan konsumen. Berdasarkan hasil riset yang dilakukan terhadap *driver ojek online Maxim* di Banjarmasin terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi antara lain:

a. Faktor Budaya dan subbudaya

Bbudaya berkaitan dengan perilaku dan keinginan, budaya memberikan informasi yang berifat umum sedangkan subbudaya memberikan identifikasi secara spesifik dan sosialisasi diantaranya agama, kelompok, ras dan daerah geografis (Dewi Indriani Jusuf, 2021: 15).

Dalam hal ini *driver ojek online* dalam pengambilan keputusan pembelian *smartphone* oleh konsumen tidak mempertimbangkan dan tidak dipengaruhi dari faktor budaya dan subbudaya.

b. Faktor Sosial

1. Kelompok referensi

Kelompok referensi diantaranya seperti keluarga, tatangga, teman, kelompok keagamaan dan asosiasi kerja. Kelompok seperti ini mempengaruhi dalam hal gaya hidup baru maupun perilaku, dan kelompok ini mempunyai kemampuan mempegaruhi dalam pemilihan produk maupun merek (Dewi Indriani Jusuf, 2021: 16).

Driver ojek online dalam pengambilan keputusan pembelian smartphone sebelumnya akan mencari referensi produk maupun merek yang terbaik dan cocok untuk dibeli dari kelompok referensi yang mereka miliki.

2. Keluarga

Keluarga memberikan pengaruh dominan dalam pola perilaku konsumen seperti pola perilaku pembelian seorang anak akan dapat diprediksi dari pola perilaku pembelian orang tuanya karena apa yang dilakukan oleh orang tua sering ditiru oleh anak-anaknya (Dewi Indriani Jusuf, 2021: 16).

Driver ojek online dalam pengambilan keputusan pembelian smartphone hal yang mempengaruhi juga adalah keluarga pendapat keluarga seperti orang tua atau saudara bisa menjadi pengaruh dalam pengambilan keputusan konsumen.

3. Peranan dan status

Peranan terdiri atas kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh seseorang misalnya aktivitas dalam suatu organisasi tertentu, sedangkan status merupakan implementasi dari peranan tersebut (Dewi Indriani Jusuf, 2021: 17).

Dalam hal ini driver ojek online dalam pengambilan keputusan pembelian smartphone tidak mempertimbangkan dan tidak dipengaruhi oleh peranan dan status yang mereka miliki.

c. Faktor pribadi

1) Umur

Umur sering dikaitkan dengan selera dalam makanan, pakaian, perabotan dan rekreasi. Konsumsi juga dibentuk oleh siklus kehidupan keluarga, jumlah keluarga, dan usia (Dewi Indriani Jusuf, 2021: 17).

Driver ojek online memiliki usia yang beragam, jumlah anggota keluarga yang dinafkahi pun beragam. Hal ini menjadi pertimbangan untuk suatu pengambilan keputusan pembelian smartphone.

2) Pekerjaan

Jenis pekerjaan seseorang mempengaruhi pola konsumsi. Seseorang pasti akan melakukan pembelian produk sesuai dengan kebutuhan kerjanya (Dewi Indriani Jusuf, 2021: 17).

Dalam hal ini driver ojek online dalam pengambilan keputusan pembelian smartphone hal utama yang dipertimbangkan adalah pekerjaan karena smartphone adalah salah satu alat utama untuk bekerja sebagai driver ojek online. Karena tanpa smartphone yang memadai maka akan sulit untuk terhubung dengan konsumen.

3) Kepribadian

Keperibadian setiap orang akan mempengaruhi perilaku seseorang dalam memilih atau membeli produk sesuai keperibadiannya (Dewi Indriani Jusuf, 2021: 18).

Dalam hal ini driver ojek online dalam pengambilan keputusan pembelian smartphone tidak mempertimbangkan dan tidak dipengaruhi oleh keperibadian konsumen.

4) Gaya hidup

Gaya hidup juga menentukan perilaku konsumsi karena produk yang dipilih disesuaikan dengan gaya hidup sesuai individu (Dewi Indriani Jusuf, 2021: 18).

Dalam hal ini beberapa driver ojek online melakukan pengambilan keputusan pembelian smartphone karena gaya hidup yang mereka pilih.

2. Faktor-Faktor Yang Menjadi Penyebab Adanya Perilaku *Brand Switching* Konsumen Terhadap *Smartphone*

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan terhadap driver ojek online Maxim di Banjarmasin terdapat beberapa faktor-faktor yang menjadi penyebab adanya perilaku brand switching, antara lain:

a. Kualitas produk

Menurut Tafiprios dan Astini (2019: 243) dalam melakukan peralihan merek salah satu faktor yang dipertimbangkan konsumen yakni karena kualitas produknya dan kualitas produk juga menjadi faktor utama konsumen dalam mempertimbangkan keputusan pembelian ulang. Hal tersebut bisa saja terjadi karena konsumen merasakan dan mengembangkan rasa puas dan tidak puas selama menggunakan produk.

Berdasarkan hasil riset dari 30 informan yang bekerja sebagai driver ojek online di Maxim Banjarmasin 19 informan diantaranya menjadikan faktor kualitas produk sebagai salah satu faktor yang menjadi penyebab adanya perilaku *Brand Switching* Konsumen Terhadap *Smartphone* karena dalam memilih dan membeli suatu produk smartphone konsumen pasti akan mempertimbangkan faktor kualitas produk untuk mencari kualitas yang lebih baik yang sesuai dengan kebutuhan. Ketidakpuasan akan kualitas suatu produk smartphone menjadi salah satu pemicu konsumen melakukan pencarian

produk dan merek smartphone lain lalu akan terjadinya brand switching.

b. Harga

Saladin (2008) menyatakan bahwa harga adalah sejumlah uang sebagai alat tukar untuk memperoleh produk atau jasa atau dapat juga dikatakan penentuan nilai suatu produk dibenak konsumen (Weenas, 2013: 609).

Berdasarkan hasil riset dari 30 informan yang bekerja sebagai driver ojek online di Maxim Banjarmasin 15 informan diantaranya menjadikan faktor harga sebagai salah satu faktor yang menjadi penyebab adanya perilaku *Brand Switching* Konsumen Terhadap *Smartphone* karena bagi konsumen yang tidak paham akan spesifikasi smartphone akan menjadikan harga sebagai tolak ukur kualitas suatu produk smartphone. Saat harga tidak sesuai dengan kualitas suatu produk smartphone hal tersebut menjadi salah satu pemicu konsumen melakukan pencarian produk dan merek smartphone lain lalu akan terjadinya brand switching. Persaingan harga dan harga yang terjangkau juga menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih suatu produk smartphone.

c. Iklan dan promosi

Kotler (2000) mendefinisikan aktivitas promosi sebagai usaha pemasaran yang memberikan berbagai upaya intensif jangka pendek untuk mendorong keinginan mencoba atau membeli suatu produk atau

jasa. Seluruh kegiatan promosi bertujuan untuk mempengaruhi perilaku pembelian, tetapi tujuan promosi yang utama adalah memberitahukan, membujuk dan mengingatkan (Weenas, 2013: 609).

Berdasarkan hasil riset dari 30 informan yang bekerja sebagai driver ojek online di Maxim Banjarmasin 11 informan diantaranya menjadikan faktor iklan dan promosi sebagai salah satu faktor yang menjadi penyebab adanya perilaku *Brand Switching* Konsumen Terhadap *Smartphone* karena iklan dan promosi merupakan strategi pemasaran dari setiap perusahaan smartphone untuk menarik konsumen dan memperkenalkan produk dan mereknya. Konsumen yang terpengaruh akan iklan dan promosi yang disajikan akan melakukan keputusan pembelian atau melakukan band switching ke merek yang di tawarkan.

d. Variasi

Menurut Peter dan Olson (2010) kebutuhan mencari variasi merupakan sebuah komitmen kognitif untuk membeli merek yang berbeda karena berbagai alasan yang berbeda, keinginan baru dan timbulnya rasa bosan pada sesuatu yang telah lama dikonsumsi (Kapojos, 2017: 489).

Berdasarkan hasil riset dari 30 informan yang bekerja sebagai driver ojek online di Maxim Banjarmasin 13 informan diantaranya menjadikan faktor variasi sebagai salah satu faktor yang menjadi penyebab adanya perilaku *Brand Switching* Konsumen Terhadap

Smartphone. Variasi menjadi salah satu faktor mencari produk baru untuk mencoba atau mencari pengalaman baru dari produk smartphone lain yang berbeda atau yang belum dimiliki.