

## ABSTRAK

Belakangan ini konsumen dibingungkan dengan banyak pilihan ketika ingin memilih *smartphone* berbasis sistem operasi dengan segala macam keistimewaannya. Banyak diantara produsen alat telekomunikasi berlomba-lomba menciptakan *smartphone* yang memiliki fitur-fitur canggih yang diinginkan oleh konsumen. Perkembangan *smartphone* di dunia, khususnya Indonesia saat ini sangatlah pesat. *Smartphone* yang beredar saat ini tersedia dengan berbagai macam merk dan berbagai jenis sistem operasi basis produk (platform) seperti Android, iOS, Windows Phone, Blackberry dan lain sebagainya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui *positioning* sistem operasi *smartphone* berdasarkan persepsi konsumen di Jawa Barat. Serta memberikan saran tentang langkah-langkah apa saja yang harus dilakukan masing-masing perusahaan sistem operasi *smartphone* agar memiliki desain, daya tahan, fitur produk, merek, pengaruh sosial dan harga yang lebih baik sehingga dapat menjadi pilihan konsumen khususnya di Jawa Barat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan membandingkan 4 merek sistem operasi *smartphone*. Analisis dilakukan dengan menggunakan *Multidimensional Scaling* untuk memetakan posisi sistem operasi *smartphone* terhadap 6 atribut dalam *perceptual map* dengan jumlah responden sebanyak 503 responden.

Menurut persepsi pelanggan, sistem operasi iOS menduduki posisi pertama pada atribut desain, merek dan pengaruh sosial, lalu posisi kedua pada atribut daya tahan, fitur produk dan harga. Untuk sistem operasi Android menduduki posisi pertama pada atribut daya tahan, fitur produk dan harga, lalu posisi kedua pada atribut desain, merek dan pengaruh sosial. Untuk sistem operasi Windows Phone menduduki posisi ketiga pada atribut desain, daya tahan, fitur produk, merek, pengaruh sosial dan harga. Untuk sistem operasi Blackberry

menduduki posisi keempat pada atribut desain, daya tahan, fitur produk, merek, pengaruh sosial dan harga.

Kata Kunci: *Positioning*, sistem operasi, *multidimensional scaling*, persepsi.