

ABSTRAK

Kerusakan barang elektronik yang terpasang di dapur dapat menjadi sebuah masalah bagi sebuah rumah tangga. Rumah tangga dibagi menjadi dua golongan yaitu golongan A dan B. Rumah tangga golongan A adalah rumah tangga yang pengeluaran rumah tangganya > Rp. 1.500.000,- /bulan sedangkan untuk rumah tangga golongan B memiliki pengeluaran rumah tangga < Rp. 1.500.000,-/bulan. Dengan adanya kerusakan barang elektronik yang terpasang di dapur, setiap golongan rumah tangga dipaksa untuk melakukan proses keputusan pembelian jasa perbaikan barang elektronik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses keputusan pembelian yang dilakukan rumah tangga golongan A dan rumah tangga golongan B dalam memilih jasa perbaikan barang elektronik yang terpasang di dapur, serta mengetahui apakah terdapat perbedaan antara rumah tangga golongan A dan rumah tangga golongan B dalam memilih jasa perbaikan barang elektronik yang terpasang di dapur.

Teori yang digunakan adalah teori tahapan proses keputusan pembelian Schiffman (2008). Tahapan proses keputusan pembelian adalah, (1) pengenalan masalah, (2) pencarian informasi, (3) evaluasi alternatif, (4) pembelian, dan (5) pascapembelian.

Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari 653.572 rumah tangga di Kota Bandung, dengan sampel sebanyak 100 orang yang dibagi kembali menjadi dua golongan rumah tangga, untuk rumah tangga golongan A sebanyak 61 rumah tangga dan golongan B sebanyak 39 rumah tangga. Teknik analisis data yang digunakan antara lain analisis deskriptif, *Method Succesive Interval* (MSI), uji normalitas, uji homogenitas, dan hingga pengujian hipotesis.

Hasil yang didapat adalah proses keputusan pembelian rumah tangga golongan A pada tahapan pengenalan masalah diketahui bahwa kerusakan tersebut tidak terlalu menjadi masalah walaupun seperti itu mereka tetap melanjutkan ketahapan pencarian informasi, evaluasi alternatif, pembelian, dan sampai ke tahapan terkakhir yaitu pasca pembelian. Sedangkan untuk rumah tangga golongan B dalam proses keputusan pembelian pada tahapan pengenalan masalah, kerusakan tersebut merupakan sebuah masalah sehingga mereka terus melanjutkan tahapan proses keputusan pembelian hingga ke tahap terakhir yaitu pasca pembelian. Dalam tahapan proses keputusan pembelian rumah tangga golongan A dan rumah tangga golongan B terdapat perbedaan dalam memilih jasa perbaikan barang elektronik yang terpasang di dapur. Selanjutnya melalui uji tukey perbedaan tersebut terdapat pada tahap pengenalan masalah dan tahap pascapembelian.

Dapat disimpulkan bahwa dalam tahapan proses keputusan pembelian yang dilakukan rumah tangga golongan A dan rumah tangga golongan B memiliki perbedaan pada tahapan pengenalan masalah dan tahapan pascapembelian.

Kata Kunci : Proses keputusan pembelian, Jasa perbaikan, Rumah tangga