

**ANALISIS PENGARUH PERILAKU KONSUMEN DALAM PENGAMBILAN
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK PRINTER EPSON
DI KOTA PALEMBANG**



Skripsi Oleh :

ABDUL KHALIK

01071001033

Manajemen

Diajukan Sebagai Satu Syarat Untuk Meraih

Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2014

S
658.834 207

R 26387 / 26948.

Abd
a

2014 **ANALISIS PENGARUH PERILAKU KONSUMEN DALAM PENGAMBILAN
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK PRINTER EPSON
DI KOTA PALEMBANG**



Skripsi Oleh :

ABDUL KHALIK

01071001033

Manajemen

Diajukan Sebagai Satu Syarat Untuk Meraih

Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2014

LEMBAR PERSETUJUAN KOMPREHENSIF

ANALISIS PENGARUH PERI LAKU KONSUMEN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK PRINTER EPSON

DI KOTA PALEMBANG

Disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Abdul Khalik
NIM : 01071001033
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

Tanggal 16 Juni 2014
.....

Tanggal 16 Juni 2014
.....

Dosen Pembimbing

Ketua
Dra.Hj.Suhartini Karim, M.M
195210201981032002

Anggota
Welly Nailis, S.E., M.M
197407102008011011

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH PERI LAKU KONSUMEN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK PRINTER EPSON

DI KOTA PALEMBANG

Disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Abdul Khalik
NIM : 01071001033
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 23 juni 2014 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Ketua



Dra. Hj. Suhartini Karim, M.M
NIP. 195210201981032002

Anggota



Welly Nailis, S.E., M.M
NIP. 197407102008011011

Anggota



Drs. H. Supardi A. Bakri M.P.A.
NIP. 195105121978031002

Mengetahui,
ketua Jurusan



Dr. Zakaria Wahab, MBA
NIP. 195707141984031005

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Abdul Khalik
NIM : 01071001033
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian : Pemasaran
Fakultas : Ekonomi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul :

**ANALISIS PENGARUH PERILAKU KONSUMEN DALAM PENGAMBILAN
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK PRINTER EPSON DI KOTA
PALEMBANG**

Pembimbing :

Ketua : Dra.Hj.Suhartini Karim, M.M
Anggota : Welly Nailis, S.E., M.M
Tanggal Ujian : 23 juni 2014

adalah benar hasil karya Saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari, Saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Inderalaya, 24 Juni 2014
Pembuat Pernyataan,



Abdul Khalik
01071001033

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul ANALISIS PENGARUH PERILAKU KONSUMEN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK PRINTER EPSON DI KOTA PALEMBANG. skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini membahas mengenai tingkah laku konsumen dalam mengambil keputusan pembelian produk printer. Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Badia Perizade, M.B.A selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Taufiq, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Zakaria Wahab, M.B.A selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Bapak Welly Nailis, S.E, M.M selaku Sekretaris Jurusan Manajemen.
5. Ibu Dra.Hj.Suhartini Karim, M.M selaku Pembimbing I Skripsi.
6. Bapak Welly Nailis, SE, M.M selaku Pembimbing II Skripsi.
7. Bapak Drs. H. Supardi A. Bakri, M.P.A selaku Penguji Skripsi.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi yang telah mengajar dan membimbing penulis selama menjadi mahasiswa Ekonomi Manajemen Universitas Sriwijaya hingga mencapai akhir kelulusan.

9. Mba' Ninil dan juga Kak Hendry yang telah banyak membantu kelancaran administrasi selama perkuliahan.
10. Kedua orangtua saya, serta adik-adikku yang selalu memberi doa, motivasi, dan semangat yang tiada hentinya.
11. Mgt '07 angkatan terakhir: Fitra Ramadhan, Feiruz Rizki, Dhani Fajriansyah, Benny Hutagalung, Jhony Seprian, Yovie Arianggi. Suatu kebahagiaan tersendiri bisa kuliah bersama kalian.
12. Mgt '07 yang sudah terlebih dahulu lulus. Kenangan bersama kalian takkan pernah terlupakan
13. yang punya peran penting dalam skripsi ini : Wenda Oktari,S.E. yang selalu memberi semangat dalam setiap progres penyelesaian skripsi ini.
14. Keluarga besar IKAMMA FE Unsri, bangga rasanya bisa menjadi salah satu dari keluarga besar ini. One Spirit One Management.

Inderalaya,

Penulis

ABSTRAK

Analisis Pengaruh Perilaku Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Produk Printer Epson Di Kota Palembang

Oleh :

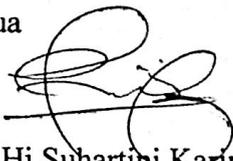
Abdul Khalik

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku konsumen apa saja yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli produk printer Epson. Metode yang digunakan dalam riset ini adalah proporsional random sampling. Dari total seluruh, diambil 100 responden. Teknik analisis yang digunakan dalam riset ini adalah analisis kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil dari analisis regresi terhadap lima variabel (Kebudayaan, Sosial, Pribadi, Psikologis, Keputusan Pembelian), diketahui bahwa semua variabel promosi tersebut berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam membeli Produk Printer Epson.. Maka sebaiknya Printer Epson mempertahankan dan meningkatkan kegiatan-kegiatan promosi penjualan mereka agar semakin banyak konsumen yang tertarik membeli produk printernya.

Kata Kunci : Perilaku dan Keputusan Konsumen

Dosen Pembimbing

Ketua



Dra.Hj.Suhartini Karim, M.M

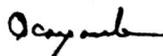
Anggota



Welly Nailis, S.E, M.M

Mengetahui

Ketua Jurusan



Dr. Zakaria Wahab, MBA

ABSTRACT

Analysis an Effect of Consumer Behavior Decision Epson Printer Product Purchase

In Palembang

By :

Abdul Khalik ; Dra.Hj.Suhartini Karim, M.M; Welly Nailis, SE. MM.

This study aims to determine the consumer behavior that influence the consumer's decision to purchase the Epson printer products. The method used in this research is proportional random sampling. Of the total, 100 respondents taken. The analysis technique used in this research is a quantitative analysis. The results showed that based on the results of the regression analysis of the five variables (Cultural, Social, Personal, Psychological, Purchase Decision), it is known that all the promotional variables affect the consumer's decision to buy the product Epson Printer Epson printer .. Then you should maintain and increase activity their sales-promotion activities so that more and more consumers are interested in buying products printer.

Keywords: Consumer Behavior and Decision

Dosen Pembimbing

Ketua



Dra.Hj.Suhartini Karim, M.M

Anggota



Welly Nailis, S.E, M.M

Mengetahui

Ketua Jurusan



Dr. Zakaria Wahab, MBA

RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Abdul Khalik
Jenis Kelamin : Laki - laki
Tempat / Tanggal Lahir : Palembang, 31 Desember 1989
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah (Orangtua) : Jl.Serda KKO Usman Ali No.1392, Rt.17 Rw.05
Kelurahan Sungai Buah, Kecamatan Ilir Timur II
Palembang 30116
Alamat Email : bduls_mhd@yahoo.co.id
Pendidikan Formal :
Sekolah Dasar : Madrasah Ibtidayah Adabiyah II, Palembang
SMP : SMP Negeri 13, Padang-Sumatera Barat
SMA : SMALTI Indo Global Mandiri, Palembang
Pendidikan Non Formal :
Pengalaman Organisasi :
Penghargaan Prestasi :

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
ABTRAK (BAHASA INDONESIA DAN INGGRIS)	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pengertian Pemasaran	6
2.1.2 Manajemen Pemasaran	7
2.1.3 Pengertian Produk	7
2.1.4 Pengertian Perilaku Konsumen	8
2.1.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen	9
2.1.6 Peran konsumen dalam membeli	19
2.1.7 Jenis-jenis tingkah laku keputusan pembelian	20
2.1.8 Proses Keputusan Membeli	23
2.2 Penelitian Sebelumnya	26
2.3 Kerangka Pemikiran	35
2.4 Hipotesis	35

BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	36
3.2 Rancangan penelitian	36
3.3 Sumber data	37
3.4 Populasi dan Sampel	37
3.5 Definisi operasional dan Pengukuran Variabel	39
3.6 Teknik Analisis	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Hasil Penelitian	45
4.2 Pembahasan	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
1.1 Kesimpulan	79
1.2 Saran	80
Daftar Pustaka	81
Lampiran-lampiran	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	2
Tabel 1.2	3
Tabel 4.1	46
Tabel 4.2	47
Tabel 4.3	48
Tabel 4.4	49
Tabel 4.5	50
Tabel 4.6	54
Tabel 4.7	54
Tabel 4.8	55
Tabel 4.9	56
Tabel 4.10	56
Tabel 4.11	57
Tabel 4.12	58
Tabel 4.13	58
Tabel 4.14	59
Tabel 4.15	59
Tabel 4.16	60
Tabel 4.17	60
Tabel 4.18	61
Tabel 4.19	61
Tabel 4.20	62
Tabel 4.21	62

Tabel 4.22	63
Tabel 4.23	63
Tabel 4.24	64
Tabel 4.25	64
Tabel 4.26	65
Tabel 4.27	65
Tabel 4.28	66
Tabel 4.29	66
Tabel 4.30	67
Tabel 4.31	68
Tabel 4.32	68
Tabel 4.33	69
Tabel 4.34	70
Tabel 4.35	72
Tabel 4.36	76
Tabel 4.37	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	4
Gambar 2.1	10
Gambar 2.2	16
Gambar 2.3	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	83
----------------------------	----

BAB I
PENDAHULUAN



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan industri membawa dampak bagi kehidupan manusia terutama dunia usaha pada saat ini. Di tambah dengan persaingan yang ketat antar perusahaan baik yang sejenis maupun yang tidak sejenis. Oleh karena itu pemasaran merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan dalam menghadapi persaingan, pengembangan usaha dan untuk mendapatkan laba, sehingga perusahaan dapat mengembangkan produknya, menetapkan harga, mengadakan promosi dan mendistribusikan barang dengan efektif.

Pada umumnya perusahaan mengalami kesulitan dalam memonitor, memahami dan menganalisis perilaku konsumen secara tepat dan benar, mengingat banyaknya faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dan adanya perbedaan perilaku untuk masing-masing individu. Dengan demikian perusahaan dituntut untuk dapat memantau perubahan-perubahan perilaku konsumennya, termasuk perilaku konsumen untuk mendapatkan atau memilih produk.

Produk printer sebagaimana diketahui adalah salah satu produk elektronik yang sangat erat hubungannya dengan kegiatan sehari-hari masyarakat khususnya kalangan mahasiswa dan karyawan . Dengan semakin banyaknya produk printer yang ada di pasaran berarti memberikan keleluasaan bagi konsumen untuk memilih merk yang sesuai dengan kebutuhannya. Oleh karena itu perlu bagi perusahaan untuk menganalisis perilaku konsumen untuk mengetahui pola

pembeliannya. Dengan banyaknya merk printer yang ada di pasaran akan mendorong perusahaan bersaing mendapatkan calon konsumen melalui berbagai strategi yang tepat, misalnya mengubah desain, fitur, kecepatan cetak, promosi dan harga. Lebih jauh lagi produsen dalam mendistribusikan produknya ke pasar konsumen berusaha agar produknya dapat diterima sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen. Berikut disajikan daftar merk printer yang beredar dipasaran beserta persentase tingkat penjualan 2012 :

	Pangsa Pasar
Merek	%
Canon	52
Epson	38
HP	7,6
Brother	2,4
Total*	100

TABEL 1.1

PRODUK PRINTER YANG ADA DI INDONESIA PER JANUARI 2013

Sumber : <http://bisnis.com>

Tahun	Angka Penjualan
2010	340unit
2011	273unit
2012	440unit
2013	772unit
Total*	1825 unit

TABEL 1.2

Penjualan Printer Epson 2010-2013

Sumber : <http://epson.co.id>

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat kita lihat bahwa produk printer epson banyak diminati oleh masyarakat dibandingkan dengan merek lainnya. Akan tetapi, masih kalah dibandingkan dengan merk Canon yang sedikit lebih banyak jumlah konsumennya. Keanekaragaman konsumen dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor baik yang berasal dari diri konsumen maupun luar konsumen. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen diantaranya adalah faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologis. Dari uraian tersebut di atas maka judul penelitian ini adalah: Analisis Pengaruh Perilaku Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Produk Printer Epson di Kota Palembang.

Gambar 1.1

Logo Epson



Sumber: google.com

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas dapat ditarik perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah variabel budaya, sosial, pribadi dan psikologis berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk membeli produk printer merek epson?
2. Dari variabel Budaya, sosial, pribadi, dan psikologis diatas, variabel mana yang berpengaruh dominan terhadap keputusan untuk membeli produk printer merek epson?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka dapat disusun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh perilaku konsumen yang terdiri dari faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologis terhadap keputusan untuk membeli produk printer merek Epson
2. Untuk mengetahui diantara variabel budaya, sosial, pribadi dan psikologi yang berpengaruh dominan terhadap keputusan masyarakat untuk membeli produk printer merek Epson.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat terhadap aspek Praktis

Bagi perusahaan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan masukan bagi pihak perusahaan untuk mengetahui variabel dominan yang menjadi pertimbangan konsumen untuk mengkonsumsi produk yang ditawarkan sehingga pihak perusahaan akan dapat senantiasa menyusun strategi dalam rangka memenuhi harapan konsumen.

2. Manfaat terhadap Aspek teoritis

- a. Bagi penulis, selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan, juga dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan bidang ilmu manajemen pemasaran, dan melatih penulis untuk dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh dari perkuliahan.
- b. Bagi perguruan tinggi, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

Natalisa, Diah. 2007. Riset Pemasaran - Konsep dan Aplikasi Dalam Penelitian. Cetakan pertama. Penerbit Unsri. Palembang.

Puspowarsito, Herianto. 2008. Metode Penelitian Organisasi Denga Aplikasi Program SPSS. Humaniora. Bandung

Hasan, Iqbal. 2002. Pokok-Pokok Materi Statistik II: Statistik Inferensial. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta.

J. Paul, et.al. 2000. Consumer Behavior. Jilid Satu. Edisi Keempat.

Kotler, Philip dan Lane Keller, Kevin. 2009. Manajemen Pemasaran Indonesia. Jilid 1 edisi 13. Erlangga. Jakarta.

Mowen. H. 2002. Perilaku Konsumen. Jilid I. Penerbit. Andi. Yogyakarta.

Skripsi, Tesis dan Disertasi

Ubaidillah, Husni. 2010. Analisis Faktor-Faktor Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Ponsel Nokia (Studi Pada Pondok Pesantren Miftahul Huda Malang). Skripsi Sarjana Ekonomi, Perpus Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang.

Dekrita Sari, Yakut. 2012. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Membeli Produk Industri Garment. Skripsi Sarjana Ekonomi, Perpus Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

Abdurachman, Ujianto 2010. Analisis Faktor-Faktor yang Menimbulkan Kecenderungan Minat Beli Konsumen Sarung (Studi Perilaku Konsumen Sarung di Jawa Timur). Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi – Universitas Kristen Petra, Surabaya

Dwityanti Esthi 2008. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen Terhadap Layanan Internet Banking Mandiri Studi Kasus Pada Karyawan Departemen Pekerjaan Umum Jakarta. program Magister Manajemen Pascasarjana, Universitas Diponegoro, Semarang.

Bongsu Hutagalung, Raja dan Aisha, Novi 2008. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Menggunakan Dua Ponsel (Gsm Dan Cdma) Pada Mahasiswa Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi Usu. Jurusan Ekonomi Manajemen, Perpustakaan Universitas Sumatera Utara, Medan

Jurnal

Alvika Yeno Magta, Deodotus. 2010. 05120345 *Perilaku Konsumen Pengguna Kamera Digital Slr*. Asian Banking Finance and Informatics Institute Perbanas Jalan Perbanas, Karet Kuningan, Setiabudi, Jakarta Selatan 12940 ddeodotus@Yahoo.co.uk

Nurcahyana, Denny. 2011. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Kamera Canon Dslr Di Kota Semarang*. Jurnal Sarjana Ekonomi, Perpus Universitas Diponegoro, Semarang.

Internet

Ford.2005, Susanto.2004. *Ekuitas Merek Atau Ekuitas Pelanggan*. <http://soniharsono.wordpress.com/2011/05/20/ekuitas-merek-atau-ekuitas-pelanggan/>. Diakses pada tanggal 20 oktober 2013.

<http://industri.bisnis.com/read/20130104/101/121332/pangsa-pasar-printer-masih-akan-tumbuh-pada-2013>. Diakses pada 20 desember 2013.

www.google.com