

**ANALISIS FAKOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MELAKUKAN
PEMBELIAN PADA CV KASIH INTERIOR SURABAYA**



Oleh:
THEODORUS MICHAEL B
NPM 06.1.02.03185

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2013

**ANALISIS FAKOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MELAKUKAN
PEMBELIAN PADA CV KASIH INTERIOR SURABAYA**



Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

THEODORUS MICHAEL B

NPM 06.1.02.03185

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2013

**ANALISIS FAKOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MELAKUKAN
PEMBELIAN PADA CV KASIH INTERIOR SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

THEODORUS MICHAEL B

NPM 06.1.02.03185

Telah dipertahankan di depan
Tim Penguji Pada Tanggal _____
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Susunan Tim Penguji :

Ketua :

Anggota : 1.

2.

Surabaya, April 2013

Ketua

Dosen Pembimbing

Dr. Akhmad Riduwan, S.E.,M.S.A.,Ak.

Dra. Aniek Wahyuati, M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya

Nama : THEODORUS MICHAEL B

NPM : 06.1.02.03185

menyatakan bahwa tugas akhir ini dengan judul :

ANALISIS FAKOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MELAKUKAN PEMBELIAN PADA CV KASIH INTERIOR SURABAYA

Dan diajukan untuk diuji tanggal 20 April 2013, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tugas akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tugas akhir yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh STIESIA batal saya terima

Surabaya, 20 April 2013
Yang memberikan pernyataan

THEODORUS MICHAEL B.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : THEODORUS MICHAEL BUDIONO
NPM : 06.1.02.03185
Tempat, Tanggal Lahir : Kediri, 04 Mei 1988
Agama : Kristen
Jumlah Saudara/Anak Ke : 2 (Dua) / 1 (Satu)
Alamat / Telpon : Jl. Penanggungan LK V Pare-Kediri
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Timotius Budiono
Alamat Rumah / Telpon : Jl. Penanggungan LK V Pare-Kediri
Alamat Kantor / Telpon : Jl. Penanggungan LK V Pare-Kediri
Pekerjaan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SDN Tunas Harapan di Kediri Tahun 2000
2. Tamat SLTP Negeri 3 di Kediri Tahun 2003
3. Tamat SMA Dharma Wanita di Kediri Tahun 2006
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I – XIV	2006-2013	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Golongan	Jabatan
2010-2013	Koperasi Karunia	-	-

Dibuat dengan sebenarnya
Oleh

Theodorus Michael B.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga berhasil menyelesaikan tugas penulisan skripsi ini dengan judul : “*Analisis Fakor-Faktor yang mempengaruhi Keputusan Konsumen untuk Melakukan Pembelian pada CV Kasih Interior Surabaya* “. Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Adapun penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak untuk itu perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E, M.S.A., Ak., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dra. Aniek Wahyuati, M.M., selaku dosen pembimbing yang dengan sabar meluangkan waktunya dalam memberikan saran, bimbingan, nasihat, motivasi, dukungan dan arahan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak dan ibu dosen serta seluruh staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan banyak bimbingan serta bekal ilmu pengetahuan selama dibangku kuliah.
5. Pimpinan dan Staff karyawan CV Kasih Interior Surabaya yang telah memberikan ijin dan membantu dalam pelaksanaan penulisan skripsi.

6. Bapak dan ibuku yang telah menjadi orang tua terbaik, terimakasih atas curahan cinta kasih sayang yang tiada akhir, motivasi, serta doa yang tiada henti-hentinya mengiringi langkahku. Tidak ada kata-kata terindah yang dapat aku ucapkan kepada kalian selain terimakasih. Karena bapak dan ibu adalah orang tua terbaikku.

7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari banyak hal yang masih belum sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun dari pembaca dan semua pihak demi kesempurnaan skripsi yang penulis buat, sehingga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi semua pihak sebagaimana mestinya.

Surabaya, April 2013

Theodorus Michael B.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
INTISARI	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perrmusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Ruang Lingkup.....	5

BAB 2. TINJAUAN TEORITIS

2.1. Pemasaran	6
1. Pengertian Pemasaran	6
2. Pengertian Manajemen Pemasaran	7
2.2. Pemasaran Jasa	8
2.3. Jasa	9
1. Pengertian Jasa	9
2. Karakteristik Jasa	10
2.4. Bauran Pemasaran Jasa	10
2.5. Strategi Pemasaran untuk Perusahaan Jasa	17
2.6. Pengambilan Keputusan Konsumen	20
1. Proses Pengambilan Keputusan Konsumen Jasa	20
2. Model Pengambilan Keputusan Konsumen Jasa	20
2.7. Penelitian Terdahulu	26
2.8. Rerangka Berfikir	27
2.9. Hipotesis	28

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Obyek) Penelitian	29
3.2. Teknik Pengambilan Sampel	29
3.3. Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	29
3.4. Teknik Pengumpulan Data	32

3.5. Teknik Analisis Data	33
---------------------------------	----

BAB 4. PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	37
4.1.1. Gambaran Obyek Penelitian	37
4.1.2. Distribusi Frekuensi Data Hasil Penelitian	40
4.2. Pembahasan	67
4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	67
4.2.2. Hasil Analisis Faktor	70
1. Matrik Korelasi	70
2. Penentuan Jumlah Faktor	71
3. Nilai Loading	74
4. Non Redundant	74
5. Intepretasi Faktor Baru	75

BAB 5. PENUTUP

5.1. Simpulan	78
5.2. Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 2.	Profil Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 3.	Distribusi Frekuensi Tentang Ukuran Produk	40
Tabel 4.	Distribusi Frekuensi Tentang Kualitas Produk	42
Tabel 5.	Distribusi Frekuensi Tentang Ragam Produk	44
Tabel 6.	Distribusi Frekuensi Tentang Perbandingan Harga	45
Tabel 7.	Distribusi Frekuensi Tentang Potongan Harga	47
Tabel 8.	Distribusi Frekuensi Tentang Kemudahan Pembayaran	48
Tabel 9.	Distribusi Frekuensi Tentang Promosi Lewat Iklan	50
Tabel 10.	Distribusi Frekuensi Tentang Pemberian Hadiah	51
Tabel 11.	Distribusi Frekuensi Tentang Tempat yang Strategis	53
Tabel 12.	Distribusi Frekuensi Tentang Kenyamanan Tempat Berbelanja	54
Tabel 13.	Distribusi Frekuensi Tentang Lokasi Mudah Dijangkau	56
Tabel 14.	Distribusi Frekuensi Tentang Pelayanan Awal	57
Tabel 15.	Distribusi Frekuensi Tentang Proses Pembayaran	59
Tabel 16.	Distribusi Frekuensi Tentang Ketanggapan Karyawan	60
Tabel 17.	Distribusi Frekuensi Tentang Penampilan Karyawan	62
Tabel 18.	Distribusi Frekuensi Tentang Keramahan dan Kesopanan Karyawan	63
Tabel 19.	Distribusi Frekuensi Tentang Kebersihan Ruangan	65

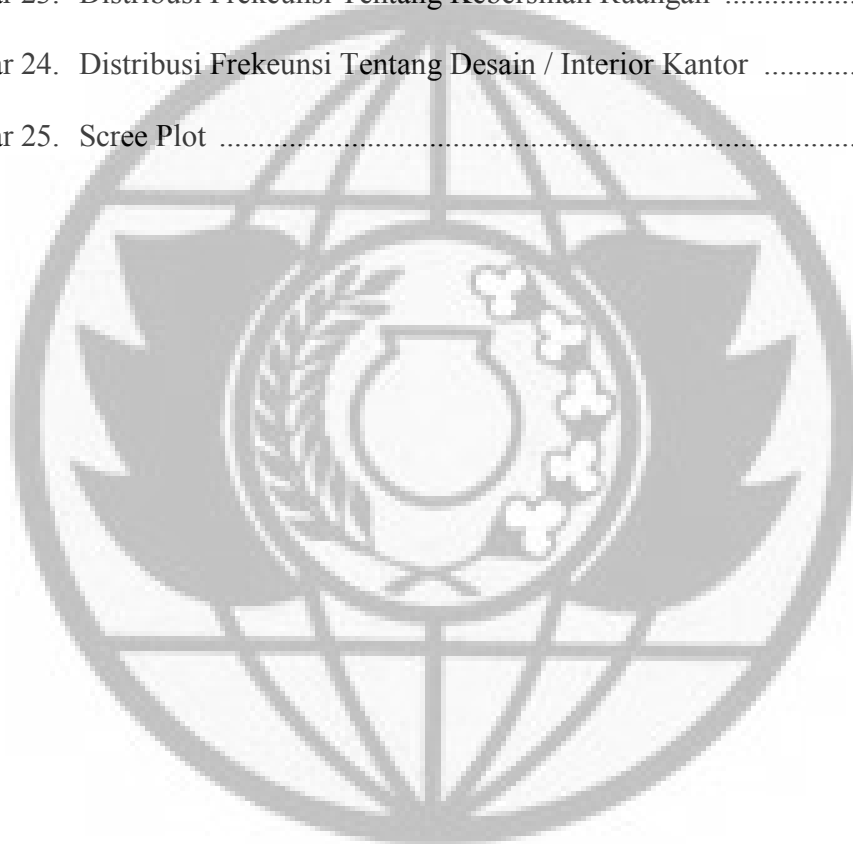
Tabel 20. Distribusi Frekuensi Tentang Desain / Interior Kantor	66
Tabel 21. Hasil Analisis Uji Validitas	69
Tabel 22. Total Variance Explained	72
Tabel 23. Nilai Loading	74
Tabel 24. Nama Faktor Baru, Nilai Loading Variance dan Prosentase Variance	75



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Tiga Tipe Pemasaran di Berbagai Industri Jasa	19
Gambar 2.	Model Keterlibatan Konsumen	24
Gambar 3.	Proses Pengambilan Keputusan Konsumen.....	26
Gambar 4.	Rerangka Pemikiran	28
Gambar 5.	Distribusi Frekuensi Variabel Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Gambar 6.	Distribusi Frekuensi Variabel Berdasarkan Usia	39
Gambar 7.	Distribusi Frekuensi Tentang Ukuran Produk	41
Gambar 8.	Distribusi Frekuensi Tentang Kualitas Produk.....	43
Gambar 9.	Distribusi Frekuensi Tentang Ragam Produk.....	44
Gambar 10.	Distribusi Frekuensi Tentang Perbandingan Harga	46
Gambar 11.	Distribusi Frekuensi Tentang Potongan Harga	47
Gambar 12.	Distribusi Frekuensi Tentang Kemudahan Pembayaran	49
Gambar 13.	Distribusi Frekuensi Tentang Promosi Lewat Iklan	50
Gambar 14.	Distribusi Frekuensi Tentang Pemberian Hadiah	52
Gambar 15.	Distribusi Frekuensi Tentang Tempat yang Strategis	53
Gambar 16.	Distribusi Frekuensi Tentang Kenyamanan Tempat Berbelanja	55
Gambar 17.	Distribusi Frekuensi Tentang Lokasi Mudah Dijangkau	56
Gambar 18.	Distribusi Frekuensi Tentang Pelayanan Awal	58
Gambar 19.	Distribusi Frekuensi Tentang Proses Pembayaran	59
Gambar 20.	Distribusi Frekuensi Tentang Ketanggapan Karyawan	61

Gambar 21. Distribusi Frekuensi Tentang Penampilan Karyawan	62
Gambar 22. Distribusi Frekuensi Tentang Keramahan Dan Kesopanan Karyawan	64
Gambar 23. Distribusi Frekuensi Tentang Kebersihan Ruangan	65
Gambar 24. Distribusi Frekuensi Tentang Desain / Interior Kantor	67
Gambar 25. Scree Plot	73



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Tabulasi hasil kuesiner
- Lampiran 3. Distribusi frekuensi
- Lampiran 4. Uji reliability
- Lampiran 5. Analisis Faktor
- Lampiran 6. Kartu Konsultasi Bimbingan
- Lampiran 7. Surat Pengantar Ijin Riset Ke Instansi
- Lampiran 8. Surat Keterangan Selesai Riset
- Lampiran 9. Sertifikat Seminar Metodologi

