

UNIVERSITAS DARMA PERSADA
PERPUSTAKAAN

**ANALISIS PERILAKU PENGGUNA KARTU TELEPON SELULAR
GSM DI KELURAHAN JATINEGARA JAKARTA TIMUR**

(Study Kasus RW. 05)

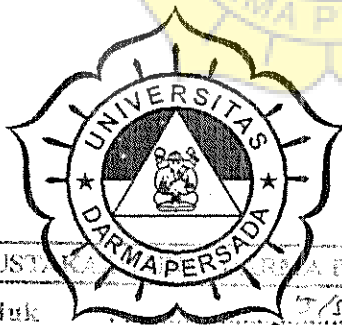
SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Tugas Akademik Dan Melengkapi
Sebagian Dari Syarat-syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen**

Oleh :

AHMAD MURSALIM

02410090



PERPUSTAKAAN	UNIVERSITAS DARMA PERSADA
No Induk	5/SKR FEM 108-09
No Klas	: 658 . 8342 - MUE - 0
Sabjek	: Konsumen - perilaku
Asal	: Ahmad M
Dan lain-lain	: Skripsi FEM 14-4-09

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2008**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ahmad Mursalim
NIM : 02410090
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Perilaku Pengguna Kartu Telepon Seluler
GSM Di Kelurahan Jatinegara Jakarta Timur (study kasus RW.05)

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dihadapan Panitia
Penguji Skripsi Sarjana pada tanggal

Jakarta, 2008

Mengetahui

Menyujui

Ketua Jurusan Manajemen

Pembimbing Materi

(Firsa Nova, SE, MM)

(Drs. Ismail Razak, MS)

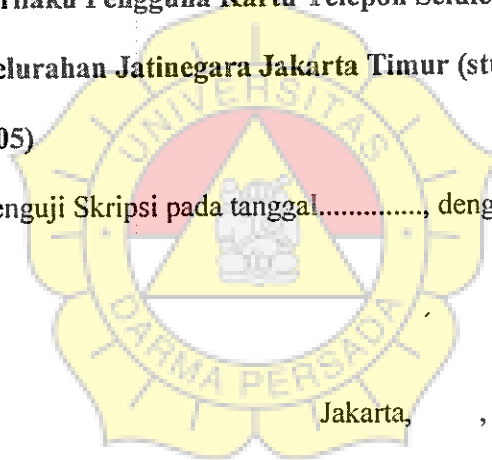
Pembimbing Tenis

(Alfons. B. Sya, SE)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ahmad Mursalin
NIM : 02410090
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Kosentrasi : Pemasaran
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Perilaku Pengguna Kartu Telepon Seluler
GSM Di Kelurahan Jatinegara Jakarta Timur (study
kasus RW.05)

Telah diujikan dihadapan Panitia Penguji Skripsi pada tanggal....., dengan
hasil.....



Jakarta, , 2008

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1. Dr.Suharto Rahman	Ketua	_____
2. Drs. Fauzi Baisyir	Anggota	_____
3. Drs. IsMAIL Razak, MS	Anggota	_____

ABSTRAK

(A) **Ahmad Mursalim** : 02410090

(B) **“Analisis Perilaku Pengguna Kartu Telepon Seluler GSM Di Kelurahan Jatinegara Jakarta Timur (study kasus RW.05)**

(C) **i-x + 64 halaman, 3 gambar, 32 tabel, 7 lampiran.**

(D) **Kata kunci** : Perilaku konsumen

(E) **Tujuan Penelitian** : Untuk menganalisis perilaku pengguna kartu Telepon Seluler GSM Di Kelurahan Jatinegara Jakarta Timur RW.05

(F) **Metode Penelitian** : Riset ini menggunakan metode analisis deskripsi dan data primer yang menggunakan kuesioner yang dilakukan di RW 05, dan digunakan pula Skala Likert, Pararel Comparison scalling, sampel acak, dan model sikap Multi Atribut Fishbien.

(G) **Hasil Penelitian** : Hasil pengolahan data dengan menggunakan metode Analisis Multi Atribut Fishbien, yang mana setiap konsumen memiliki perbedaan persepsi terhadap suatu merk. Maka konsumen dapat membandingkan antara merk kartu yang satu dengan merk kartu yang lainnya.

(H) **Kesimpulan dan Saran** : Berdasarkan hasil analisis dapat ditarik kesimpulan yaitu secara keseluruhan warga di Kelurahan Jatinegara Jakarta Timur (study kasus RW 05) paling banyak menggunakan kartu Simpati, dan pengeluaran minimum dalam sebulan antara 50ribu-100ribu.

(I) Daftar Acuan : 9 (1985-2006)

Pembimbing

(Drs. Ismail Razak, MS)



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim

Alhamdulillahirrabillamin, puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT, serta para NabiNya, khususnya Nabi Muhammad SAW. Karena hanya dengan rahmat dan karunia nikmatnya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul : Analisis Perilaku Pengguna Kartu Telepon Seluler GSM Di Kelurahan Jatinegara Jakarta Timur.

Sebagaimana telah diketahui, bahwa skripsi ini disusun guna untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Darma Persada. Dari awal penelitian hingga selesainya skripsi ini, penulis mendapat banyak bimbingan serta petunjuk baik berupa moril maupun materil dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat selesai.

Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis terutama kepada :

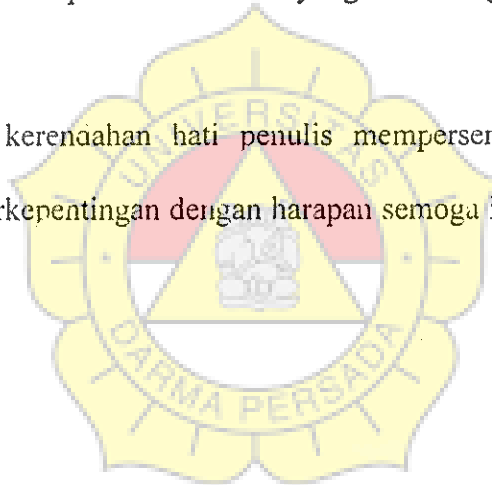
1. Bapak Drs. Fauzi Basyir.MM, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
2. Bapak Firsan Nova, SE.MM, Selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada.
3. Ibu Dini Rahayu. SE, Selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada.

4. Bapak Drs. Ismail Razak. MS, Selaku Pembimbing Materi Skripsi ini.
5. Bapak Alfons. B. Say, SE, Selaku Pembimbing Teknis Skripsi.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Pengajar dilingkungan Fakultas Ekonomi Darma Persada, atas semua ilmunya yang telah diajarkan kepada penulis.
7. Seluruh Staf dan karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi, Perpustakaan, Rektorat, dan teman-teman BEM Fakultas.
8. Bapak Lurah Jatinegara Gunadi, S.Pd terima kasih banyak atas support dan bantuan data tentang Kelurahan.
9. Kedua orang tuaku Bapak H.Naman Achmad, dan Ibu Hj.Siti Hawa yang selalu mendoakan, memberikan dukungan dan perhatian yang tak pernah berhenti baik moril maupun materil untuk penulis.
10. Kakak-kakakku dan adik-adikku atas support dan perna'annya. Dan juga untuk keponakanku semua, baik-baik ya jangan beranterm terus, dan semua keluarga besarku.
11. Keluarga besar H.banon bin Mian semoga selalu bersama dan kompak abizzz...
12. Untuk d2 July makasih ya atas doa, support, perhatian dan kasih sayangnya untuk diriku.
13. Teman-temanku seperjuangan, Nanang, Haris, Jaka, curang lulus duluan. Ayu, Yudies Cayo....semangat dong, ayo jangan malas-malas tinggal selangkah lagi....
14. Teman-teman angkatan 2002, manajemen dan akutansi makasih ya atas suka-duka selama di Universitas Darma Persada buktikan kita yang terbaik

15. Untuk semua pihak, baik yang terlibat langsung maupun tidak langsung yang
gak bisa disebutkan satu persatu dan telah membantu Skripsi ini sampai
selesai ku hanya bisa mengucapkan Terima Kasih banyak atas bantuannya.
Sukron Jazillan.

Penulis menyadari sepenuhnya masih jauh dari sempurna, mengingat
keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, untuk itu penulis sangat
menghargai tanggapan-tanggapan, maupun saran-saran yang membangun dari
semua pihak.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis mempersembahkan
skripsi ini ke semua pihak yang berkepentingan dengan harapan semoga ini dapat
digunakan sebagaimana mestinya.



Wassalamualaikum Wr.Wb

Jakarta, Maret 2008

Ahmad Mursalim

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAKSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	2
C. Perumusan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian.....	3
E. Manfaat Penelitian.....	3
F. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Perilaku Konsumen.....	6
B. Tipe-Tipe Perilaku Konsumen.....	8
C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	9
D. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	12

E. Teknik-Teknik Pendekatan Untuk Mempengaruhi Keputusan Konsumen	15
F. Pemodel Perilaku Konsumen	16
G. Kerangka Pikir Penelitian	20

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	21
B. Jenis dan Sumber Data	21
C. Populasi dan Sampel	22
D. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	23
E. Teknik Analisis Data	23
F. Definisi Variabel Operasional	25

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kelurahan Jatinegara Jakarta timur	27
B. Identitas Responden	34
C. Analisis Pendapat Pengguna Kartu Telepon Selular	43
D. Analisis Multi Atribut Fishbein	55

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	63
B. Saran	64

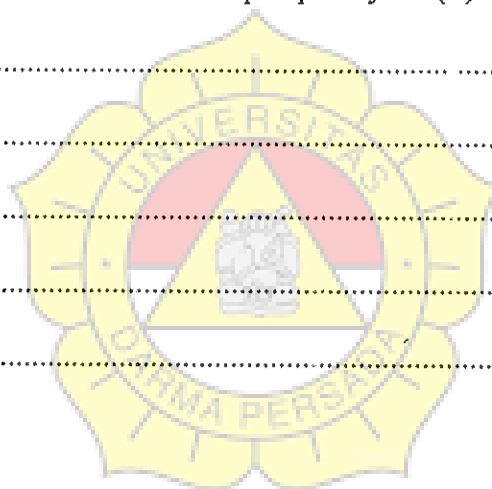
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel IV. 1 Jumlah keadaan penduduk.....	28
Tabel IV. 2 Jumlah kepala keluarga	28
Tabel IV. 3 Jumlah penduduk menurut umur dan jenis kelamin.....	29
Tabel IV. 4 Jumlah penduduk menurut mata pencaharian	30
Tabel IV. 5 Jumlah Rw dan Rt	32
Tabel IV. 6 Jumlah Rekapitulasi penduduk.....	33
Tabel IV. 7 Identitas responden.....	35
Tabel IV. 8 Berdasarkan usia.....	36
Tabel IV. 9 Berdasarkan jenis kelamin.....	38
Tabel IV. 10 Status perkawinan.....	39
Tabel IV. 11 Karakteristis respinden berdasarkan pendidikan terakhir.....	40
Tabel IV. 12 Karakteristis berdasarkan responden pekerjaan	41
Tabel IV. 13 Karakteristik berdasarkan anggota keluarga.....	42
Tabel IV. 14 Pengeluaran minimum	43
Tabel IV. 15 Merek kartu telepon selular	44
Tabel IV. 16 Pengisian pulsa	45
Tabel IV. 17 Provider	46
Tabel IV. 18 GSM dan CDMA.....	47
Tabel IV. 19 Karakteristik responden yang sering dihubungi	48
Tabel IV. 20 Karakteristik responden yang mempengaruhi memilih.....	49

Tabel IV. 21 Karakteristik responden yang memutuskan membeli.....	50
Tabel IV. 22 Karakteristik responden yang memutuskan.....	51
Tabel IV. 23 Pertimbangan apa pada saat pembelian telepon selular	52
Tabel IV. 24 Alasan memilih telepon selular	53
Tabel IV. 25 Fasilitas yang digunakan pada telepon selular	54
Tabel IV. 26 Analisis keyakinan (<i>bi</i>).....	55
Tabel IV. 27 Analisis kepercayaan (<i>ei</i>).....	57
Tabel IV. 28 Mencari nilai dan sikap konsumen terhadap kepercayaan (<i>ei</i>) dan keyakinan (<i>bi</i>)	58
Tabel IV. 29 Merek kartu simpati.....	59
Tabel IV. 30 Merek kartu mentari	60
Tabel IV. 31 Merek kartu XL	61
Tabel IV. 32 Merek lainnya	62



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
II.1 Hubungan Antara Komponen Dalam Model Fishbein.....	17
II.2 Model Perilaku Konsumen.....	18
II.3 Kerangka Pikir Penelitian	20



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berkembangnya zaman, industri telekomunikasi merupakan salah satu sektor yang sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dengan adanya telekomunikasi maka informasi akan secara mudah untuk disampaikan dan tersebar luas.

Tingkat pertumbuhan pelanggan telepon seluler pada tahun 2006 mengalami kenaikan yang cukup signifikan yaitu mencapai 68 juta pelanggan (pulsas : 2007), ini adalah pencapaian industri yang sangat positif, apalagi industri telekomunikasi menjadi salah satu barometer kemajuan bagi industri lainnya.

Operator berlomba adu strategi untuk merebut pelanggan, strategi tidak saja dalam melakukan penetrasi pasar tetapi juga pengembangan pasar. Di Indonesia sendiri jasa telepon selular yang menggunakan sistem Global System Mobile communication (GSM) dilayani oleh tiga operator Sambungan Telepon Bergerak Selular (STBS) yakni, PT. TELKOMSEL, PT. INDOSAT dan PT. EXCELCOMINDO.

Dengan adanya persaingan terbuka ini, maka telepon selular harus tanggap terhadap keinginan konsumen. Perusahaan telepon selular dituntut untuk lebih memahami/mempelajari perilaku konsumen dan ciri pasar sehingga mengetahui apa saja yang diinginkan pelanggan. Dalam hal ini

produk yang dikeluarkan perusahaan selular harus bisa memberi kemudahan-kemudahan fasilitas yang lebih dalam berkomunikasi, misalnya jaringan yang lebih luas, tarif yang murah, antara lain tarif flat ke seluruh Indonesia, hingga pemberian diskon dan sebagainya.

Strategi ini tentunya sudah dijalankan oleh semua perusahaan telepon selular, tinggal bagaimana pengembangan dari strategi yang ada, hingga dapat mencapai titik kepuasan konsumen yang diinginkan. Oleh sebab itu, perilaku dari konsumen sangat dipengaruhi oleh berbagai macam fitur yang dikeluarkan masing-masing produsen. Pertimbangan harga pun menjadi salah satu faktor terpenting dalam persaingan kartu selular. Oleh sebab itu, penulis akan melakukan penelitian skripsi dengan judul ***“ANALISIS PERILAKU PENGGUNA KARTU TELEPON SELULAR GSM DI KELURAHAN JATINEGARA JAKARTA TIMUR.”***

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang maka identifikasi masalah adalah sebagai berikut:

1. Semakin ketatnya persaingan antara kartu telepon selular GSM saat ini.
2. Perilaku pengguna kartu telepon dalam pengambilan keputusan pembelian kartu telepon selular GSM.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pendapat pengguna kartu telepon selular GSM di Kelurahan Jatinegara Jakarta Timur?
2. Bagaimana perilaku pengguna kartu telepon selular GSM di Kelurahan Jatinegara Jakarta Timur?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pendapat pengguna kartu telepon selular GSM di Kelurahan Jatinegara Jakarta Timur.
2. Untuk mengetahui perilaku pengguna kartu telepon selular GSM di Kelurahan Jatinegara Jakarta Timur.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mengambil obyek perilaku pengguna kartu telepon selular GSM mempunyai manfaat :

1. Bagi Penulis

Sebagai masukan guna menambah pengetahuan dan untuk mengembangkan wawasan dalam bidang manajemen pemasaran, khususnya mengenai perilaku konsumen.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi perusahaan dalam melakukan kebijakan yang berhubungan dengan strategi pemasaran, dengan memperhatikan perilaku dan selera pasar.

3. ¹ Bagi Pembaca / Peneliti lain

Sebagai bahan acuan dan masukan dalam pencaharian data bagi penelitian selanjutnya.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam pendahuluan dijelaskan tentang latar belakang penelitian, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematis penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Selanjutnya dalam landasan teori dijelaskan tentang pengertian perilaku konsumen, tipe-tipe perilaku konsumen, fakto-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen, proses pengambilan keputusan pembelian, teknik-teknik pendekatan untuk mempengaruhi keputusan konsumen, pemodel perilaku konsumen dan kerangka pikir penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Berikutnya bab ini membahas waktu dan tempat penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan dan

pengolahan data, metode analisis data dan definisi variabel operasional.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kemudian dalam hasil dan pembahasan dijelaskan tentang gambaran umum Kelurahan Jatinegara Jakarta Timur, identitas responden, analisis pendapat pengguna kartu telepon selular di Kelurahan Jatinegara Jakarta Timur, analisis multi atribut fishbein dan analisis sikap total individu .

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab terakhir ini dijelaskan tentang kesimpulan dan saran-saran.

