

UNIVERSITAS DARMA PERSADA
PERPUSTAKAAN

ANALISIS RESPON KONSUMEN DALAM MEMILIH SABUN
MANDI LUX DI RW 03 DUREN SAWIT
JAKARTA TIMUR
(STUDI KASUS RT 007)

SKRIPSI

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

Oleh :

Rr. FIRDA MUSTIKA

NIM : 01410052



PERPUSTAKAAN UNIV DARMA PERSADA

24 / SEP - FEM 05-06

No Induk : 65808 MUS

No Klas : PEMACRAN

Subjek : MHR

Asal :

Dan lain-lain : 19/9-06

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2005

TIDAK BOLEH
DICOPY

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Rr. Firda Mustika Suryana
NIM : 01410052
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM MEMILIH
PRODUK SABUN MANDI LUX DI RW 03 DUREN SAWIT
JAKARTA TIMUR

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dihadapan Panitia
Penguji Skripsi pada tanggal 15 Juni 2005.




Jakarta, 15 Juni 2005

Menyetujui

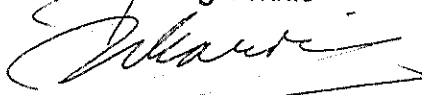
1. Pembimbing Materi

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen


(Sukardi H. Sentono, SE)


(Drs. Soeroso, MM)

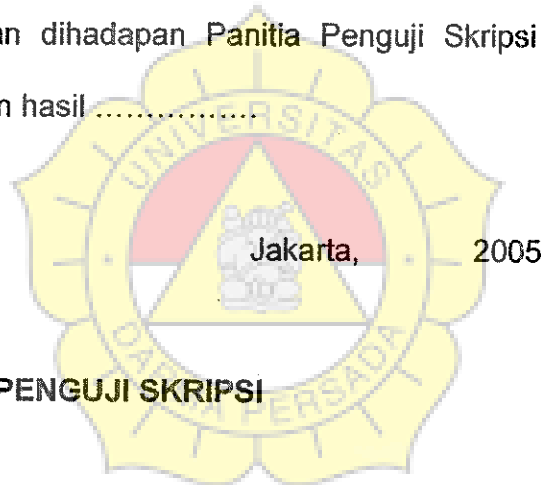
2. Pembimbing Teknis


(Sukardi H. Sentono, SE)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rr. Firda Mustika Suryana
NIM : 01410052
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM MEMILIH
PRODUK SABUN MANDI LUX DI RW 03 DUREN SAWIT
JAKARTA TIMUR

Telah diperiksa, dikaji dan diujikan dihadapan Panitia Penguji Skripsi pada tanggal 2005, dengan hasil



PANITIA PENGUJI SKRIPSI

NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1. Drs. Soeharto Rahmanto	KETUA	
2. Drs. Soeroso, M.M.	Anggota	
3. Drs. Fauzi Baishir, M.P.	Anggota	

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Rr. Firda Mustika Suryana**

NIM : **01410052**

Fakultas : **Ekonomi**

Jurusan : **Manajemen**

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul “ **ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM MEMILIH PRODUK SABUN MANDI LUX DI RW 03 DUREN SAWIT JAKARTA TIMUR** “ dibawah bimbingan Drs. Soeroso, MM, benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan maupun mengcopy dari sebagian hasil karya orang lain. Apabila dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, saya bersedia mempertanggung jawabkannya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yang menyatakan,

(Rr. Firda Mustika.S)

ABSTRAKSI

(A) Rr. Firda Mustika Suryana (01410052)

(B) Analisis Perilaku Konsumen Dalam Memilih Produk Sabun Mandi Lux
Di RW 03 Duren Sawit Jakarta Timur.

(C) Xii+ 66 halaman, 3 lampiran, 13 tabel, 2005

(D) Kata Kunci : Perilaku Konsumen

(E) Alasan Dan Tujuan Penelitian : Untuk menganalisis dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih produk sabun mandi Lux di RW 03 duren sawit Jakarta Timur.

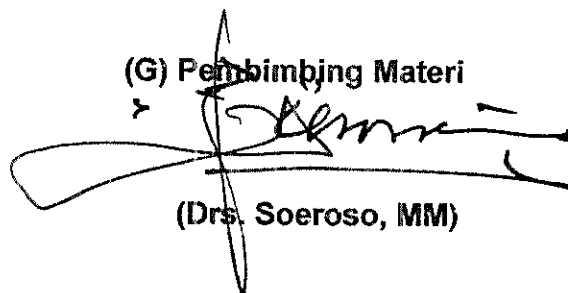
Metode Penelitian : Dalam penelitian ini, penulis menggunakan studi kepustakaan dan penelitian lapangan dengan menyebarkan sejumlah kuesioner kepada 100 responden.

Hasil Penelitian : Dengan adanya penelitian tentang perilaku konsumen, maka dapat disimpulkan bahwa pengguna sabun mandi Lux kebanyakan adalah ibu rumah tangga yang berusia antara 26 – 36 tahun.

Kesimpulan dan Saran : Perusahaan sabun mandi Lux agar lebih memperhatikan aroma, daya bersih, kualitasnya dan harganya tetap stabil agar terdapat banyak pilihan dalam melakukan pembelian.

(F) Daftar Acuan : 11 (1990 – 2002)

(G) Pembimbing Materi



(Drs. Soeroso, MM)

KATA PENGANTAR



Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang
Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Segala puji dan puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, Dzat yang Maha Pemurah lagi Penyayang, yang memiliki segala Keagungan dan Kesempurnaan, yang menciptakan sekaligus menjadi Penguasa Tunggal alam semesta beserta isinya. Dengan limpahan rahmat, taufik, hidayah dan inayah-Nya semata, Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini seperti apa yang diharapkan. Skripsi ini dibuat guna memenuhi salah satu persyaratan akhir dalam menempuh jenjang Strata Satu (S1) pada Universitas Darma Persada Fakultas Ekonomi Jakarta.

Seiring do'a : Ya Allah, skripsi ini hamba niatkan sebagai ibadah kepadaMu, untuk itu hamba mohon ridhoMu, dan jadikanlah skripsi ini bermanfaat bagi orang-orang yang memperoleh petunjukMu. Semoga Shalawat dan Salam selalu Allah SWT limpahkan kepada panutan kita, Nabi Muhammad Rasulullah SAW.

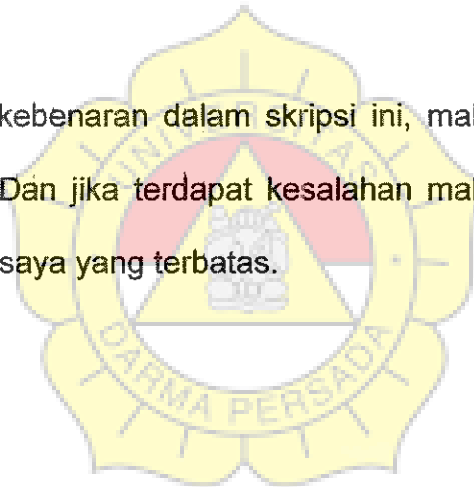
Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT, dengan segala hidayahNya yang telah dan sedang serta yang akan diberikanNya kepada kita semua.

2. Bapak Drs. Fauzi Baisyir, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Bapak Sukardi H. Sentono, SE, selaku Pudek Fakultas Ekonomi Darma Persada, terima kasih atas waktu dan canda tawanya selama ini.
4. Bapak Drs. Soeroso, SE, selaku pembimbing materi yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan bimbingan materi, terima kasih atas segala bantuan dan semangatnya.
5. Yth. Bapak Firsan Nova, SE.,MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi.
6. Ibu Dini Rahayu, SE, selaku Sekretaris Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
7. Papah dan Mamahku tercinta, yang selalu memberikan kasih sayangNya kepadaku, kedua kakaku, saudara-saudaraku dan seluruh keluargaku yang selalu memberikan dorongan baik moril maupun materil.
8. Para dosen dan Staff karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah turut membantu kelancaran kuliah.
9. Bapak Wakil Lurah Duren Sawit yang telah ikut membantu kelancaran proses riset keterangan skripsi.
10. Para karyawan Walikotamadya Jakarta Timur yang telah membantu penulis dalam proses riset keterangan skripsi.

11. Bapak RT 007 Duren Sawit yang telah membantu penulis dalam proses keterangan jumlah penduduk RT 007/RW 03 Duren Sawit.
12. Bapak H. Abdul Syukur HM, selaku guru mengajiku dirumah yang telah banyak memberikan masukan dan nasehat kepadaku.
13. *My Lovely Mochamad Zaini*, kekasih yang dengan sabar dan setianya mendampingi, mengantarku pada saat kuliah maupun dalam proses skripsi serta memberikan dorongan semangat dan bersedia mendengarkan segala keluh kesah penulis selama dalam penyusunan skripsi ini.
14. Ruvi, Wivib, dan rekan-rekan seperjuangan dalam penyusunan skripsi ini.

Jika anda mendapatkan kebenaran dalam skripsi ini, maka itu adalah semata dari Allah SWT. Dan jika terdapat kesalahan maka itu adalah dikarenakan kemampuan saya yang terbatas.



Demi kesempurnaan skripsi ini dimasa-masa selanjutnya, maka dengan tangan terbuka saya sangat mengharapkan kritik dan saran positif dari segenap pembaca dan para ahli yang lebih berpengalaman dibidang ini. Semoga usaha ini bermanfaat dan sebagai amal bakti penulis dalam mencapai ridho Allah semata. Amiin Ya Rabbal alamien. Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jakarta, 2005.

(Penulis)



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Pembatasan Masalah.....	4
D. Metode Penelitian.....	4
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
F. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	10
B. Bauran Pemasaran.....	15
C. Pengertian Perilaku Konsumen.....	17
D. Tipe-tipe Perilaku Konsumen.....	18

E. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku	
Konsumen.....	20
F. Tahap-tahap Dalam Proses Keputusan	
Membeli.....	37
BAB III : GAMBARAN UMUM RESPONDEN DAN ALOKASI PENELITIAN	
A. Geografi Wilayah.....	40
B. Jumlah Penduduk.....	40
C. Kelompok Responden.....	43
D. Jenis Produk Sabun Mandi Yang Dipasarkan.....	45
BAB IV : ANALISA DAN PEMBAHASAN	
A. Spesifikasi Produk Sabun Mandi Lux.....	48
B. Analisis Perilaku Konsumen Dalam Melakukan	
Pemilihan Produk Sabun Mandi Lux.....	50
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran-saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

<u>TABEL</u>		<u>Halaman</u>
III. 1	: Kelompok Responden Berdasarkan Usia.....	45
III. 2	: Ketersediaan Sabun Mandi Dipasaran.....	47
IV. 1	: Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	51
IV. 2	: Persentase Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	52
IV. 3	: Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan Terhadap Pemilihan Produk Sabun Mandi Lux.....	53
IV. 4	: Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Pengeluaran Dalam 1 Bulan Terhadap Pemilihan Produk Sabun Mandi Lux.....	55
IV. 5	: Persentase Responden Berdasarkan Terpengaruh Atau Tidaknya Oleh Iklan.....	57
IV. 6	: Tingkat Responden Berdasarkan Harga.....	58
IV. 7	: Tingkat Responden Berdasarkan Aroma.....	59
IV. 8	: Tingkat Responden Berdasarkan Daya Bersih.....	60

IV. 9 : Tingkat Responden Berdasarkan Mudah Atau
Tidaknya Mendapatkan Produk Sabun
Mandi Lux.....61

IV. 10 : Tingkat Responden Berdasarkan Tempat Belanja
Produk Sabun Mandi Lux.....62

IV. 11 : Tingkat Penggunaan Konsumen Dalam Pemakaian
Produk Sabun Mandi Lux.....63



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kulit adalah Pembalut paling luar tubuh yang dimiliki oleh setiap manusia yang dianugerahi dari Sang Pencipta. Kulit yang sehat adalah kulit yang lembut, lentur, kencang, dan mendapat gizi yang baik. Kulit yang sehat, mulus dan segar adalah dambaan setiap orang. Bukankah kecantikan dan ketampanan bisa terpancar dari kondisi kulitnya. Kulit anda juga mencerminkan kesehatan anda. Apabila anda sehat, maka kulit anda berseri. Tujuan utama menjaga kulit adalah untuk melindungi kulit dari berbagai macam penyakit kulit, dengan menjaga kulit maka kulit akan terlihat sehat.

Untuk kesegaran kulit, yang paling diperlukan adalah air, agar kulit tidak kering, kulit menjadi mulus dan segar, air selain untuk minum bisa digunakan untuk mandi. Dianjurkan sebaiknya, makan-makanan yang kaya akan serat alami, seperti sayuran dan buah-buahan segar, hal itu perlu agar proses pembuangan lancar dan kelancaran proses pembuangan tentu sangat penting bagi kesehatan kulit. Selain itu, diet seimbang diperlukan bagi kesehatan kulit. Semua zat gizi yang dibutuhkan tubuh anda untuk kesehatan yang optimal, juga diperlukan oleh kulit untuk menjaga keutuhan bentuknya. Disamping itu, olah raga berperan penting

untuk menjaga kesehatan kulit. Dengan olah raga secara teratur sesuai dengan kapasitasnya, tentu akan dapat menghilangkan stress serta membuat tubuh menjadi segar.

Menjaga kulit yaitu dengan cara hindari pancaran langsung dari sinar matahari, khususnya pada siang hari, merokok atau perokok pasif, minum alkohol berlebihan dan stress. Sinar matahari dapat merusak kelembaban kulit, yang berguna untuk memberi kelembaban dan kelenturan pada kulit. Pancaran sinar matahari secara langsung dan berlebihan mengakibatkan kulit menjadi cepat tua dan lelah. Mandi merupakan pencegahan terhadap masalah kulit yaitu mandi secara teratur. Mandi dengan sabun dapat menghilangkan lemak dan kotoran dari permukaan kulit. Kulit yang sehat memang berperan penting dalam kesehatan tubuh, maka sebelum kulit menjadi kusam, layu, dan keriput, lakukanlah pencegahan dan perawatan untuk melindungi dan mempertahankan kesehatan kulit. Cantik dan tampan lewat perawatan alami, dengan sabun yang digunakan untuk membersihkan kotoran di tubuh.

Produk sabun mandi Lux sebagai salah satu piranti untuk menjaga kesehatan badan dan kebersihan kulit, sangat dibutuhkan untuk setiap masyarakat baik tua, muda dan anak-anak. Produk dengan spesifikasi yang demikian, kini telah banyak beredar dipasaran Indonesia khususnya di wilayah Duren Sawit produk sabun mandi Lux merupakan produk yang

diproduksi oleh PT Unilever dalam mempunyai kelebihan yang dimilikinya, harganya pun murah dan dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat.

Pembelian konsumen sering kali dipengaruhi oleh faktor-faktor tersebut dan selalu berubah-ubah sehingga penulis perlu mengetahui dan memahami perilaku konsumen dalam menggunakan/ mengkonsumsi produk sabun mandi Lux.

Dengan dasar latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis merasa tertarik untuk membahas masalah **“PERILAKU KONSUMEN TERHADAP PEMILIHAN PRODUK SABUN LUX DI DUREN SAWIT”**.

B. Perumusan Masalah

Perilaku konsumen (consumer behavior) atau tingkah laku manusia adalah ilmu yang mempelajari tingkah laku konsumen dalam arti tindakan-tindakannya untuk membeli suatu barang atau jasa tertentu. Perilaku konsumen yang pada umumnya tidak sama (berbeda-beda), mungkin dari perilaku konsumen yang tidak sama (berbeda-beda), kita dapat menemukan beberapa kesamaan perilaku konsumen dalam memilih produk

Perilaku konsumen memiliki kepentingan khusus bagi orang yang karena berbagai alasan, berhasrat mengubah atau mempengaruhi perilaku termasuk mereka yang kepentingan utamanya perawatan badan

dan kebersihan badan yang mencakup kebersihan dan perawatan badan termasuk kebersihan kulit, agar kulit tetap sehat dilakukan dengan mandi menggunakan sabun mandi. Perilaku yang dapat diamati merupakan masalah yang akan dibahas dalam skripsi ini. Perilaku-perilaku konsumen yang meliputi:

- a. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Perilaku Konsumen?
- b. Seberapa besar tingkat penggunaan konsumen dalam pemakaian sabun mandi Lux?

Jawaban atas pertanyaan tersebut, akan dapat membantu penulis menyimpulkan masalah yang akan diteliti yaitu "bagaimana perilaku konsumen terhadap pemilihan produk sabun Lux di Duren Sawit".

C. Pembatasan Masalah

Perilaku konsumen yang tidak sama (berbeda-beda) di dalam memilih suatu produk, oleh karena itu penulis membatasi ruang lingkup pembahasannya, yaitu pada perilaku konsumen terhadap pemilihan produk sabun lux di duren sawit.

D. Metode Penelitian

Di dalam Penelitian ini, penulis menggunakan 2 (dua) jenis penelitian data, yaitu:

1. Metode Perolehan Data

Dengan menggunakan beberapa pengumpulan data, yaitu:

a. Studi Kepustakaan

Penulis berusaha mencari dan mengumpulkan data-data yang bersifat teoritis dengan maksud memperoleh data-data sekunder, meliputi buku-buku serta referensi-referensi lainnya yang berhubungan dengan obyek penelitian tersebut.

b. Penelitian Lapangan

Penulis melakukan penelitian dengan tujuan memperoleh data, informasi, dan keterangan lainnya mengenai pemilihan produk sabun Lux di Duren Sawit dan data tersebut adalah data primer. Data primer yaitu data dari studi lapangan berupa kuesioner yaitu teknik mengumpulkan data melalui sejumlah pertanyaan tertulis yang ditujukan langsung kepada responden.

Adapun pertanyaan yang diajukan adalah pertanyaan tertutup, dimana responden hanya memilih satu jawaban yang dianggap paling tepat.

Jumlah penduduk yang berada di wilayah Duren Sawit khususnya Rukun Warga 03 adalah sebanyak 2759 jiwa.

2. Metode Analisis Data

Di dalam penelitian ini penulis menggunakan metode dengan bertujuan untuk menganalisis data yaitu dengan metode diskriptif kualitatif adalah digunakan bertujuan untuk mengetahui respon para konsumen dalam memilih sabun lux di duren sawit. Berdasarkan skala likert melalui kuesioner, skala ini memungkinkan responden untuk mengekspresikan intensitas perasaan mereka. Maka bobot alternatif-alternatif jawaban adalah sebagai berikut:

- | | |
|-----------------------|---------------|
| a. Sangat Puas, | bobot nilai 5 |
| b. Puas, | bobot nilai 4 |
| c. Netral, | bobot nilai 3 |
| d. Tidak Puas, | bobot nilai 2 |
| e. Sangat Tidak Puas, | bobot nilai 1 |

Untuk mengetahui tingkat pemilihan produk di konsumen yaitu:

- | | |
|-------------------|---------------|
| a. Sangat Tinggi, | bobot nilai 5 |
| b. Tinggi, | bobot nilai 4 |
| c. Sedang, | bobot nilai 3 |
| d. Rendah, | bobot nilai 2 |
| e. Sangat Rendah, | bobot nilai 1 |

Seluruh pertanyaan dijawab oleh responden pada setiap kuesioner dihitung sesuai dengan bobotnya dan dijumlahkan seluruhnya agar

dapat diketahui nilai setiap responden, setelah data terkumpul dari setiap pertanyaan dihitung nilai rata-ratanya dengan menggunakan rumus rata-rata sample yaitu menurut dari Rumus Hipotesa sbb:

$$\text{Mean} = \frac{\text{Jumlah nilai dari sekelompok pertanyaan}}{\text{Jumlah responden yang memberikan penilaian}}$$

$$\bar{X} = \frac{f_i \cdot x_i}{F_i}$$

Keterangan : \bar{X} = Mean (rata-rata)

f_i = Jumlah responden

x_i = Skala nilai

Untuk mengetahui berapa rata-rata respon konsumen dapat dihitung dengan Rumus Hipotesa sbb:

$$\bar{X} = \frac{X_1 + X_2 + X_3 \dots\dots\dots + X_n}{F_i}$$

Dengan perhitungan tersebut, jadi kita dapat mengetahui perilaku konsumen dalam pemilihan produk sabun Lux.

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian ini adalah:

Bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Perilaku Konsumen.

2. Manfaat Penelitian ini adalah:

1. Bagi Perusahaan, akan dapat membantu perusahaan dalam rangka pencapaian tujuan tersebut.

2. Bagi Penulis, penelitian ini merupakan kesempatan untuk mempraktekkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Universitas Darma Persada Jurusan Manajemen Pemasaran.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran yang jelas dan mempermudah dalam menganalisa permasalahan, maka penelitian ini disusun berdasarkan sistematika sebagai berikut:

BAB I :PENDAHULUAN

Menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah pembatasan masalah, metode penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, sistematika pembahasan.

BAB II :LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dan mendukung permasalahan.

BAB III :GAMBARAN UMUM RESPONDEN

Bab ini berisi tentang subjek penelitian dan kerangka pemikiran.

BAB IV :ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat tentang spesifikasi yang dijadikan bahan penelitian dan analisis penelitian, melalui kuesioner dan table persentase.

BAB V :KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran hasil dari hasil penelitian yang dapat memberikan masukan sehingga tercapai dengan apa yang diinginkan.