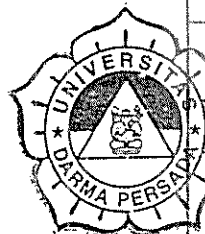


ANALISIS PERILAKU KONSUMEN
DALAM MEMILIH PRODUK KONSUMEN SABUN MANDI LIFEBOUY
DI KOMPLEK PTB DUREN SAWIT
JAKARTA TIMUR

SKRIPSI

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

Oleh :
DEWI MARDHIKA
NIM : 99430005



PERPUSTAKAAN UNIV DARMA PERSADA	
No. Induk	23 / SKA - Fem / 04 - 05
No. Klas	658 - B34 - MAR - a
Subjek	ANALISA KONSUMEN
Asal	DEWI M.
Data Inis-Lis	SKR - FEM 20/04

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2004

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

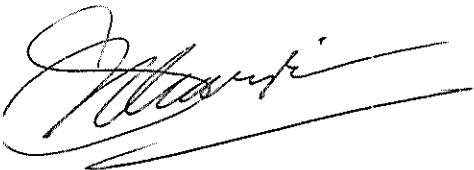
Nama : Dewi Mardhika
NIM : 99430005
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM MEMILIH
PRODUK SABUN MANDI LIFEBOUY DI KOMPLEK
PTB DUREN SAWIT JAKARTA TIMUR

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dihadapan
Panitia Penguji Skripsi pada tanggal..... Juni 2004

Jakarta, Juni 2004

Mengetahui

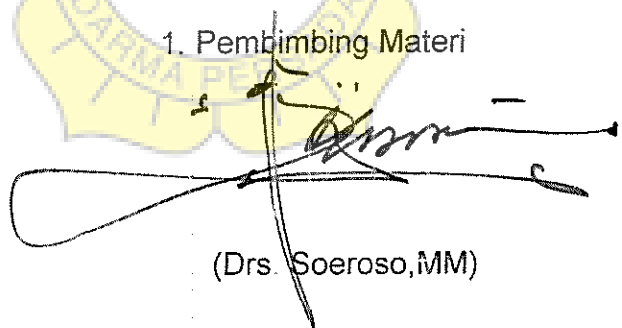
Ketua Jurusan Manajemen



Sukardi H. Sentono, SE)

Menyetujui

1. Pembimbing Materi



(Drs. Soeroso, MM)

2. Pembimbing Teknis



(Dini Rahayu, SE)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dewi Mardhika
NIM : 9943005
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM MEMILIH
PRODUK SABUN MANDI LIFEBOUY DI KOMPLEK
PTB DUREN SAWIT JAKARTA TIMUR

Telah diperiksa, dikaji dan diujikan dihadapan Panitia Penguji Skripsi pada tanggal 22 Juni 2004, dengan hasil.....

Jakarta, 22 Juni 2004

PANITIA PENGUJI SKRISI

NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1. DR. Soeharto R.	KETUA	(<i>Soeharto</i>)
2. Drs. Fauzy B. MM	Anggota	(<i>Fauzy</i>)
3. Drs. Soeroco	Anggota	(<i>Soeroco</i>)

LEMBAR PERNYATAAN

g bertanda tangan di bawah ini :

ama : Dewi Mardhika

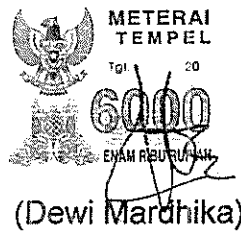
IM : 9943005

akultas : Ekonomi

urusan : Manajemen

gan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul " **ANALISIS
ILAKU DALAM MEMILIH PRODUK SABUN MANDI LIFEBOUY DI
MPLEK PTB DUREN SAWIT JAKARTA TIMUR** " dibawah bimbingan
Soeroso, MM, benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan
upakan jiplakan maupun mengcopy dari sebagian hasil karya orang
Apabila dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan
yataan ini, saya bersedia mempertanggung jawabkannya.
ikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yang menyatakan,



ABSTRAKSI

A) Dewi Mardhika (99430005)

B) Analisis Perilaku Konsumen Dalam Memilih Produk Sabun Mandi Lifebouy Di Komplek PTB Duren Sawit Jakarta Timur.

C) Xii + 66 halaman, 3 lampiran, 18 tabel, 2004

D) Kata kunci : Perilaku Konsumen

E) Alasan dan Tujuan Penelitian : Untuk Menganalisis dan mengevaluasi perilaku konsumen dalam memilih produk sabun mandi lifebouy di komplek PTB duren sawit Jakarta Timur.

Metode Penelitian : Dalam pengumpulan data penulis menggunakan metode penelitian kepustakaan serta mengadakan penelitian langsung dengan menyebarkan sejumlah kuesioner kepada 100 responden.

Hasil Penelitian : Dengan adanya penelitian tentang perilaku konsumen, maka dapat disimpulkan bahwa pengguna sabun mandi lifebouy kebanyakan adalah ibu rumah tangga yang berusia antara 27-35 tahun.

Kesimpulan dan Saran : Perusahaan sabun mandi lifebouy agar lebih memperhatikan harga, aroma, daya bersih dan kualitasnya agar konsumen yang telah menggunakannya setia dan yang belum menggunakannya menjadi tertarik untuk menggunakannya.

(F) Daftar Acuan : 10 (1990-2001)

(G) Pembimbing Materi

(Drs.Soeroso, MM)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan ridho-Nya, dengan diiringi doa dan restu dari orang tua, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **"ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM MEMILIH PRODUK ABUN MANDI LIFEBOUY DI KOMPLEK PTB DUREN SAWIT JAKARTA TIMUR"**.

Skripsi ini ditulis guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada, Jakarta.

Terima kasih yang sedalam-dalamnya, penulis sampaikan kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis, terutama :

1. Bapak Drs. H. Shanti Danu Boestaman, selaku Dekan Fakultas Darma Persada.
2. Bapak Sukardi, SE, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Darma Persada, terimakasih atas waktu dan canda tawanya selama ini.
3. Ibu Dini Rahayu, SE, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada dan selaku pembimbing teknis.

Bapak Drs. Soeroso, SE, selaku pembimbing materi yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan bimbingan materi, terima kasih atas segala bantuan dan semangatnya.

Para dosen dan Staff karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah turut membantu kelancaran kuliah.

Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Papa Tjetjep dan Mama Nonon tercinta atas doa restunya, serta untuk adik-adikku tercinta Andi, Rama, Ari, Padil dan Puput, terimakasih atas dukungannya. Tak lupa untuk anakku tercinta Mutiara dan Ratu (cepat besar ya sayang...!)

Buat sayangku Bambang makasih atas semangat dan dukungannya.

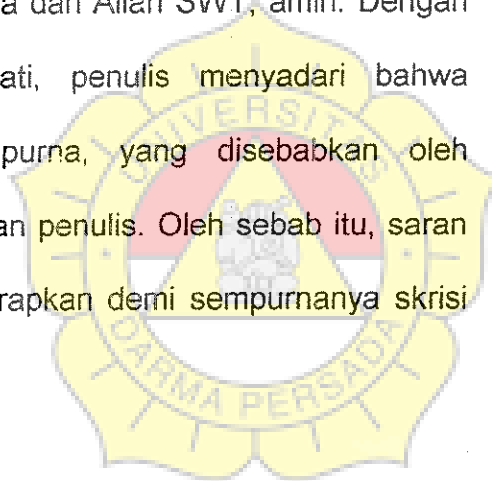
Untuk sahabat-sahabatku diteam 10 Amel SE, Kiky SE yang bawel, Taty SE yang pendiem, Abie SE (lemooooot), Merdi SE, Rispa yang centil (ayo semangat !!), Abang Pa'l, Adi Panjang dan Adjo, makasih atas waktu dalam berbagi canda dan tawa.

Buat senior-seniorku, Priyo SE, Amar SE, Milla SE, Indra Cipta SE, Rahmat SE, Ervin SE, Ariffadilah SE, Firsan Nova SE, Dini Rahayu SE, Erwin SE, Nurdiansyah SE, Eva Shanti SE, Nia SE, Nofriza SE, Enda Jaya SE, Rikko R SE, Dian Mardian, Felix yang telah membimbingku khususnya bidang organisasi di Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

Untuk sahabat-sahabatku seperjuangan team bambu Ema SE, Nining SE, Dani SE, Ruby SE, Ila SE, Hasudungan SE, Pitak, Doni, Haris, Deni. Wisnu, Jagal, Rendra, Andri Soak. Banyak kenangan indah yang gak bakal terlupa, OK!!!!!!!.

Untuk sahabat-sahabatku Nia, Mia dan Desri, makasih atas persahabatannya selama ini.

Semoga segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan penulis dapatkan imbalan yang berlipat ganda dari Allah SWT, amin. Dengan ajurnya dan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa tulisan skripsi ini masih jauh sempurna, yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengalaman penulis. Oleh sebab itu, saran dan kritik yang positif sangat penulis harapkan demi sempurnanya skripsi



Jakarta, Juni 2004

(Penulis)

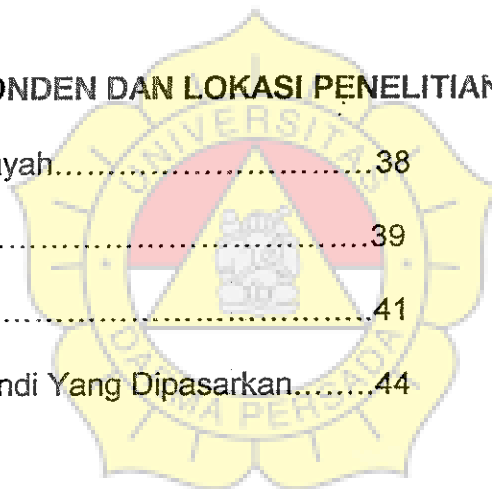
DAFTAR ISI

DEKLARASI PERSETUJUAN	i
DEKLARASI PENGESAHAN.....	ii
DEKLARASI PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	2
C. Pembatasan Masalah.....	2
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	3
E. Metodologi Penelitian.....	4
F. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	9
B. Bauran Pemasaran.....	13
C. Pengertian Perilaku Konsumen.....	15

D. Model-model Perilaku Konsumen.....	19
E. Faktor-faktor Lingkungan Ekstern Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	21
F. Faktor-faktor Internal Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	31
G. Tahap-tahap Dalam Proses Keputusan Untuk Membeli.....	35

BAB III : GAMBARAN UMUM RESPONDEN DAN LOKASI PENELITIAN

A. Keadaan Geografis Wilayah.....	38
B. Jumlah Penduduk.....	39
C. Kelompok Responden.....	41
D. Jenis Produk Sabun Mandi Yang Dipasarkan.....	44



BAB IV : ANALISIS PEMBAHASAN

A. Spesifikasi Produk Sabun Mandi Lifebouy.....	47
B. Analisis Perilaku Konsumen Dalam Melakukan Pemilihan Produk Sabun Mandi Lifebouy.....	51

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....64

B. Saran-saran.....66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel II. 1	: Macam Peranan Dalam Perilaku Konsumen.....	16
Tabel III. 1	: Jumlah Penduduk Komplek PTB.....	39
Tabel III. 2	: Kelompok Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel III. 3	: Kelompok Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
Tabel III. 4	: Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	43
Tabel III. 5	: Kelompok Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	44
Tabel III. 6	: Ketersediaan Sabun Mandi Di pasaran.....	46
Tabel IV. 1	: Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	52
Tabel IV. 2	: Tingkat Responden Berdasarkan Pekerjaan Terhadap Pemilihan Produk sabun Mandi Lifebouy...52	
Tabel IV. 3	: Tingkat responden Berdasarkan Status Perkawinan Terhadap Pemilihan Produk Sabun Lifebouy.....	54
Tabel IV. 4	: Tingkat responden Berdasarkan Terpengaruh Atau Tidaknya Oleh Iklan.....	55

Tabel IV. 5 : Tingkat responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan Dalam 1 Bulan Terhadap Pemilihan Produk Sabun Mandi Lifebouy.....56

Tabel IV. 6 : Tingkat Responden Berdasarkan Daya Bersih.....58

Tabel IV. 7 : Tingkat Responden Berdasarkan Aroma.....59

Tabel IV. 8 : Tingkat Responden Berdasarkan Harga.....60

Tabel IV. 9 : Tingkat Responden Berdasarkan Mudah Tidaknya Mendapatkan Produk Sabun Lifebouy.....61

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

Tabel IV. 11 : Tingkat Responden Berdasarkan Jenis Sabun Mandi Yang Dipakai.....63



BAB I

PENDAHULUAN

latar Belakang Masalah

Dewasa ini, kepedulian masyarakat dalam hal kebersihan dan kesehatan semakin meningkat. Salah satunya adalah kebersihan dan kesehatan badan dari pribadi masing-masing. Kebersihan dan kesehatan dan dapat dijaga dengan menggunakan sabun mandi yang bersih.

Dalam melakukan mandi, kita sebagai manusia memerlukan alat atau sarana untuk melakukan hal tersebut. Alat atau sarana yang dimaksud tersebut adalah sabun mandi. Semua manusia pasti memerlukan sabun mandi, dikarenakan hal tersebut merupakan kegiatan sehari-hari yang rutin dilakukan.

Setiap manusia memiliki jenis kulit yang berbeda-beda. Hal tersebut memberikan keuntungan bagi para produsen untuk memproduksi berbagai jenis sabun mandi yang disesuaikan dengan kondisi jenis kulit yang ada masyarakat. Jenis kulit masyarakat Indonesia antara lain kulit berminyak, kulit kering, dan kulit normal.

Dalam melakukan pemakaian sabun mandi, para konsumen sanya tergantung dari jenis kulit mereka. Selain itu pemakaian sabun ndi juga didasari dari keinginan mereka sebagai konsumen, seperti nya dalam masalah biaya atau harga, aroma, merk dan lain bagainya.

Dengan dasar pemikiran yang diuraikan diatas, maka penulis emilih judul "Analisis Perilaku Konsumen Dalam Memilih Produk nsumsi Sabun Mandi Lifebuoy Di Komplek PTB Duren Sawit "

Merumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut: " bagaimana Analisis Perilaku Konsumen Dalam Memilih Produk Konsumsi abun Mandi Lifebuoy Di daerah komplek PTB Duren Sawit?".

Membatasan Masalah

Penulis dalam hal ini membatasi ruang lingkup pembahasannya, itu pada:

Dari sekian banyak merk sabun mandi yang ada di pasaran, maka penulis hanya memfokuskan pada satu merk saja, yaitu sabun lifebuoy.

Perilaku konsumen terhadap pemakaian produk konsumsi sabun mandi di kompleks PTB Duren Sawit yang ditinjau dari faktor lingkungan yang terdiri dari kelas sosial, keluarga dan individu.

Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Penelitian dilakukan untuk menemukan bukti empirik tentang perilaku konsumen dalam pemakaian produk konsumsi sabun mandi.

Secara lebih rinci dengan merujuk pada pembatasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian ini adalah:

Tujuan Penelitian

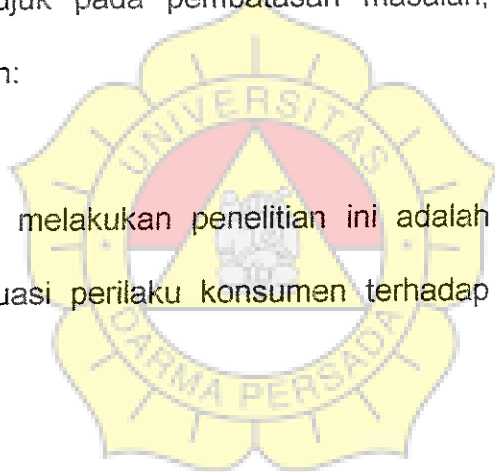
Tujuan yang ingin dicapai dengan melakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengevaluasi perilaku konsumen terhadap pemakaian produk sabun mandi.

Kegunaan Penelitian

Sejalan dengan tujuan penelitian diatas, maka kegunaan dari penelitian ini adalah:

a. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai studi perbandingan dalam rangka menerapkan teori dan ilmu yang diperoleh dengan kondisi yang terjadi dalam penelitian.



b. Bagi Umum

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan secara teoritis dapat dijadikan sebagai bahan kegiatan dan penelitian lebih lanjut.

Metodologi Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengumpulkan data dengan menggunakan beberapa jenis penelitian data, antara lain sebagai berikut ;

Metode Perolehan Data

Dalam teknik penulisan, perlu kiranya dipilih suatu metode yang tepat guna mendapatkan hasil yang memuaskan dan dapat berguna sebagai bahan penyusunan skripsi ini, antara lain :

a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Dengan penelitian kepustakaan ini dimaksudkan untuk mendapatkan data sekunder, yaitu data yang diperoleh dan dikumpulkan melalui studi kepustakaan. Data yang dikumpulkan dengan cara membaca serta mempelajari literatur baik berupa buku yang memuat teori-teori maupun buku panduan.

b. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Riset lapangan merupakan penelitian dengan mengumpulkan data-data dan informasi langsung dari obyek yang diteliti, yang dalam hal ini adalah para konsumen yang berada di daerah Komplek PTB dan

data tersebut haruslah data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh dari studi lapangan melalui kuesioner, yaitu berisi daftar pertanyaan yang dibagikan kepada 100 responden. Jenis pertanyaan yang digunakan adalah bersifat pertanyaan tertutup, yaitu pertanyaan yang sudah ada jawabannya sehingga responden tidak diperkenankan untuk memberikan jawaban lain.

2. Metode Analisis Data

Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu untuk mengetahui bagaimana respon konsumen terhadap pemilihan Produk Konsumsi Sabun Mandi di kompleks PTB Duren Sawit. Menurut Husein Umar (2001:145), untuk mengukur respon konsumen tersebut digunakan skala likert, yang mempunyai 5 kategori dengan bobot sebagai berikut :

Tabel I.1

Skala Likert Untuk Mengukur Respon Konsumen

Bobot	KATEGORI
1	Sangat tidak puas (STP)
2	Tidak puas (TP)
3	Netral (N)
4	Puas (P)
5	Sangat puas (SP)

Sumber : Husein Umar (2001:145)

Tabel I. 2

Skala Likert Untuk Mengetahui Tingkat Tanggapan Konsumen

Bobot	KATEGORI
1	Sangat rendah (SR)
2	Rendah (R)
3	Sedang (S)
4	Tinggi (T)
5	Sangat Tinggi (ST)

Sumber : Husein Umar (2001:145)

Dari setiap pertanyaan, dihitung nilai rata-ratanya dengan cara :

Mean = $\frac{\text{Jumlah nilai dari kelompok pertanyaan}}{\text{Jumlah responden yang memberikan nilai pada kelompok itu}}$

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

Dimana : X = Mean (rata-rata)

f_i = Jumlah responden

x_i = Skala nilai

Untuk mengetahui rata-rata tanggapan konsumen, dihitung dengan cara:

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

Dari perhitungan tersebut, maka dapat diketahui perilaku respon dalam pemakaian produk konsumsi sabun mandi lifebouy.

Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah didalam memahami secara garis besar tentang isi pembahasan dan gambaran yang lebih sistematis, maka skripsi ini dibagi dalam lima bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menggambarkan pembaca tentang masalah yang akan diteliti di dalam skripsi ini, sehingga pembaca dapat memahaminya. Pada bab pendahuluan ini penulis menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode pengumpulan data, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai pengertian manajemen pemasaran, pengertian bauran pemasaran, pengertian perilaku konsumen, model perilaku konsumen dan faktor ekstern dan intern yang mempengaruhi perilaku konsumen.

BAB III : GAMBARAN UMUM RESPONDEN

Pada bab ini menguraikan tentang keadaan geografis wilayah, jumlah penduduk, kelompok responden, dan jenis produk sabun mandi yang dipasarkan.

BAB IV : ANALISIS PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang spesifikasi dari produk sabun mandi dan analisis perilaku konsumen dalam melakukan pembelian dan pemakaian produk sabun mandi lifebouy.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Sebagai penutup skripsi ini, dikemukakan kesimpulan atas analisis yang penulis bahas pada bab-bab sebelumnya dengan disertai saran-sarannya.

