

**ANALISIS KELOMPOK KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN,  
KESETIAAN DAN KETERLIBATAN DALAM MENGGUNAKAN PRODUK  
SHAMPO CLEAR DI JAKARTA UTARA**

**SKRIPSI  
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
SARJANA EKONOMI  
Program Studi Manajemen – Strata 1**

**NAMA : PETER KURNIAWAN KOSASI  
NIM : 43109110-064**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2013**

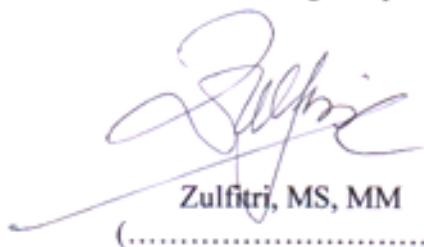
## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Peter Kurniawan Kosasi  
NIM : 43109110-064  
Program Studi : Manajemen – S1  
Judul Skripsi : ANALISIS KELOMPOK KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN, KESETIAAN DAN KETERLIBATAN DALAM MENGGUNAKAN PRODUK SHAMPO CLEAR DI JAKARTA UTARA

Tanggal Lulus Ujian : 19 Maret 2013

Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi



Zulfitri, MS, MM  
(.....)

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen – S1



Dr. Wiwik Utami, Ak, MS  
(.....)



Dr. Rina Astini, SE, MM  
(.....)

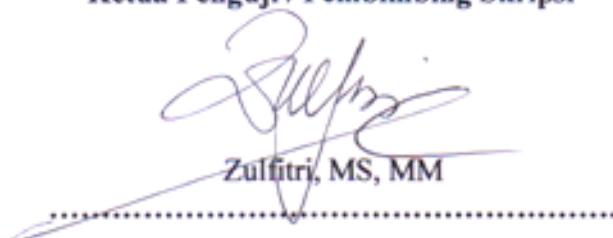
**LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS KELOMPOK KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN, KESETIAAN DAN**  
**KETERLIBATAN DALAM MENGGUNAKAN PRODUK SHAMPO CLEAR DIJAKARTA**  
**UTARA**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :  
**Peter Kurniawan Kosasi**  
**43109110-064**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal : 19 Maret 2013

**Susunan Dewan Penguji**  
**Ketua Penguji / Pembimbing Skripsi**



Zulfitri, MS, MM

Anggota Dewan Penguji



Sahibul Munir, SE, M. Si.

Anggota Dewan Penguji



M. Rizki, BBA, MBA

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat serta berkatNya kepada saya, keluarga, dan para sahabat, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan studi Program Sarjana (S-1) Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Kelompok Konsumen Terhadap Kepuasan, Kesetiaan Dan Keterlibatan Dalam Menggunakan Produk Shampo Clear DiJakarta Utara”, penulis menyadari akan adanya kekurangan yang terdapat didalamnya. Puji Tuhan berkat bantuan dari berbagai pihak, maka hambatan dan kekurangan yang ada didalamnya dapat sedikit demi sedikit teratas. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tiada terkira kepada:

1. Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana, Jakarta
2. Ibu Dr. Wiwik Utami, Ak, MS, selaku Dekan Falkutas Ekonomi & Bisnis Universitas Mercu Buana, Jakarta
3. Bapak Zulfitri, MS, MM, selaku Dosen Pembimbing yang selalu bersedia memberikan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Luna Haningsih, SE, ME, selaku Sekprodi sekaligus dosen pembimbing akademik yang banyak memberikan masukan dan pengarahan bagi penulis.

5. Bapak dan Ibu Dosen Falkutas Ekonomi & Bisnis Universitas Mercu Buana, Jakarta yang telah memberikan ilmu dan nasehat kepada penulis selama kuliah.
6. Staf Tata Usaha (TU) dan Staf Perpustakaan Universitas Mercu Buana, Jakarta yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
7. Mama tercinta, beserta Istri dan buah hatiku tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, perhatian, doa dan materi yang tulus dan tak ternilai.
8. Pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Sebagai manusia biasa, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis menyampaikan, semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Jakarta, 07 Maret 2013

Penulis

Peter Kurniawan Kosasi

## **DAFTAR ISI**

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
ABSTRAK .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Pembatasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
2.1 Pengertian Pemasaran .....	7
2.2 Konsep Pemasaran .....	8
2.3 Pengertian Produk .....	9
2.4 Perilaku Konsumen .....	12
2.5 Pembelian .....	17

2.6	Kepuasan.....	19
2.7	Kesetiaan.....	22
2.8	Keterlibatan.....	23
2.9	Kelompok Konsumen.....	26
2.10	Kerangka Pemikiran.....	27
2.11	Perumusan Hipotesis.....	28
	<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1	Rancangan Penelitian .....	29
3.2	Subyek dan Obyek Penelitian .....	29
3.3	Variabel dan Pengukuran .....	30
3.4	Definisi Operasional .....	32
3.5	Metode Pengumpulan Sampel .....	32
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.7	Metode Analisis Data .....	34
	<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1	Deskripsi .....	39
4.2	Karakteristik Responden .....	39
4.3	Uji Analisis Data .....	48
4.3.1	Uji Realibilitas .....	48
4.3.2	Uji Validitas .....	49
4.3.3	Uji Normalitas .....	51
4.4	Uji Box's Test .....	52
4.5	Uji Levene Test .....	53
4.6	Uji Hipotesis .....	55

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	60
5.1 Kesimpulan .....	60
5.2 Saran .....	60
5.3 Implikasi Manajerial .....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	63
Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	65
Lampiran 2 : Data Penelitian	67
Lampiran 3 : Hasil SPSS 19	79

## DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Grup Konsumen .....	40
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	42
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	43
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	44
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran .....	45
4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Produk .....	46
4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Preferensi .....	47
4.9 Hasil Uji Reabilitas .....	48
4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan .....	49
4.11 Hasil Uji Validitas Keterlibatan .....	50
4.12 Hasil Uji Validitas Kesetiaan .....	50
4.13 Hasil Uji Normalitas Skewness dan Kurtosis .....	51
4.14 Hasil Uji Box's Test .....	52
4.15 Hasil Uji Levene Test .....	53
4.16 Hasil Uji Test of Between Subject Effects .....	55
4.17 Hasil Uji Multivariate Test .....	58

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
GAMBAR	
2.10 Kerangka Pemikiran .....	27
3.3 Variabel dan Pengukurannya .....	31
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Grup Konsumen .....	40
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	42
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	43
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	44
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran .....	45
4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Produk .....	46
4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Preferensi .....	47