

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU
KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN DUA
PONSEL (GSM DAN CDMA) PADA MEDICAL REPRESENTATIVES
PT. SOHO INDUSTRI PHARMASI**

SKRIPSI

Nama : Helga Merina Sari
N I M : 43110120172



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

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU
KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN DUA
PONSEL (GSM DAN CDMA) PADA MEDICAL REPRESENTATIVES
PT. SOHO INDUSTRI PHARMASI**

SKRIPSI

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

Nama : Helga Merina Sari
N I M : 43110120172



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

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Helga Merina Sari

NIM : 43110120172

Program Studi : SI – Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



(Helga Merina Sari)
NIM: 43110120172

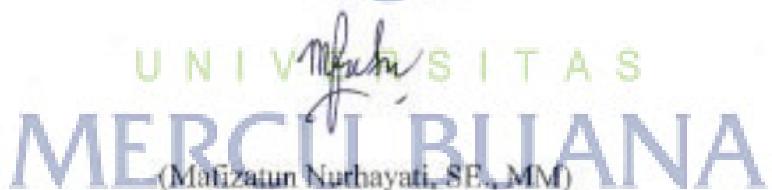
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Helga Merina Sari
NIM : 43110120172
Program Studi : S1 – Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Menggunakan Dua Ponsel (GSM dan CDMA) pada Medical Representatives PT. SOHO Industri Pharmasi

Tanggal Lulus Ujian : 3 Oktober 2013

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi



Dekan

Ketua Program Studi Manajemen – S1

(Dr. Wiwik Utami, Ak., CA)

(Dr. Rina Astini, SE., MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Menggunakan Dua Ponsel (GSM dan CDMA) pada Medical Representatives PT. SOHO Industri Pharmasi

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Helga Merina Sari

43110120172

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 3 Oktober 2013

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/ Pembimbing Skripsi



Mafizatun Nurhayati, SE., MM

UNIVERSITAS

MERCU BUANA



Sahibul Munir, SE., M.Si

Anggota Dewan Penguji



Dra. Evawati Khumaedi, M.Si

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur saya ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan tugas akhir berupa skripsi dengan judul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Menggunakan Dua Ponsel (GSM dan CDMA) pada Medical Representatives PT. SOHO Industri Pharmasi” guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Mercu Buana Jakarta.

Selama proses penulisan dan penyusunan skripsi ini penulis banyak menemui hambatan dan kesulitan, akan tetapi berkat bantuan, dorongan serta doa dari berbagai pihak skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Untuk itu pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :



1. Dr. Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Wiwik Utami, Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Luna Haningsih, SE., ME selaku Sekretaris 1 Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

5. Ibu Mafizatun Nurhayati, SE., MM selaku Dosen Pembimbing atas dukungan dan doanya. Terimakasih Bu Mafiz karena selalu menyemangati, memberi masukan dan selalu mengingatkan saya selama penulisan dan penyusunan skripsi ini.
6. Mama (alm) dan Papa (alm) yang selalu menyayangi anak-anaknya dengan sepenuh hati. Terimakasih yang sedalam-dalamnya ananda ucapan atas kesabaran, dukungan dan doa Mama dan Papa yang tidak henti-hentinya sampai dengan tutup usia. There is no word that can describe how much I love and miss both of you, but I'm sure you already knew it. I love you Mom. I love you Dad.
7. Uda yang selalu bersabar, mendukung dan menyemangati agar adiknya ini cepat menyelesaikan kuliah. Thank you for all your wise words Uda, dan terimakasih untuk selalu ada, I love you.
8. Suamiku tercinta, Aii, yang selalu memberikan dukungan dan doanya. Thank you for sticking with me through my up and down babe, love you always.
9. Seluruh keluarga besar atas dukungan dan pengertiannya, Nenek (alm), Mama dan Papa mertua, Teta, Uncu, dan sepupu tersayang Mia serta sahabat saya Rani.
10. Seluruh *medical representatives* PT. SOHO Industri Pharmasi atas kerjasama dan dukungannya selama penelitian.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan dan penyusunan skripsi ini dengan limpahan rahmat dan karunia-Nya. Amin.

Penulis menyadari bahwa penulisan dan penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena adanya keterbatasan data, informasi, waktu dan pengetahuan, namun penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan khususnya bagi penulis sendiri dan juga bagi para pembaca.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Jakarta, 20 September 2013

Helga Merina Sari



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Definisi Manajemen Pemasaran.....	10
2.2 Definisi dan Peranan Perilaku Konsumen.....	12
2.3 Model-model Perilaku Konsumen.....	15
2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen dalam Pengambilan Keputusan Pembelian.....	17
2.4.1 Faktor Budaya.....	17
2.4.2 Faktor Sosial.....	21
2.4.3 Faktor Pribadi.....	26
2.4.4 Faktor Psikologi.....	33
2.5 Proses Keputusan Pembelian Konsumen.....	48
2.6 Penelitian Terdahulu.....	59
2.7 Kerangka Teoritis.....	61

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	63
3.1	Objek Penelitian.....	63
3.2	Desain Penelitian.....	64
3.3	Hipotesis.....	64
3.4	Variabel dan Skala Pengukuran.....	66
3.4.1	Definisi Operasional.....	66
3.4.2	Skala Pengukuran Variabel.....	68
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	71
3.6	Jenis Data.....	72
3.7	Populasi dan Sampel.....	72
3.8	Metode Analisis Data.....	73
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	79
4.1	Demografi Responden.....	79
4.2	Uji Instrumen.....	82
4.2.1	Uji Validitas.....	82
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	84
4.3	Uji Normalitas.....	85
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	86
4.4.1	Uji Multikolineritas.....	86
4.4.2	Uji Heteroskedastisitas.....	87
4.4.3	Uji Autokorelasi.....	87
4.5	Analisis Koefisien Determinasi (Uji R ²).....	88
4.6	Pengujian Hipotesis.....	88
4.6.1	Uji Signifikansi Simultan.....	88
4.6.2	Uji Signifikansi Parameter Individual.....	90
4.7	Pembahasan.....	93
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	96
5.1	Kesimpulan.....	96
5.2	Saran.....	96

DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN.....	101
Lampiran 1: Surat Keterangan Penelitian.....	101
Lampiran 2: Struktur Organisasi PT. SOHO Industri Pharmasi....	102
Lampiran 3: Kuisisioner Penelitian.....	103
Lampiran 4: Data Kuisisioner Penelitian.....	107
Lampiran 5: Uji Validitas.....	112
Lampiran 6: Uji Reliabilitas.....	116
Lampiran 7: Uji Normalitas.....	117
Lampiran 8: Uji Asumsi Klasik.....	118
Lampiran 9: Uji Regresi Linear.....	119

