

**PENGARUH PELAYANAN DISTRIBUTOR TERHADAP
MINAT BELI PRODUK SOPHIE MARTIN**

SKRIPSI

Nama : RIANI

NIM : 03103 - 154



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA
2011**

**PENGARUH PELAYANAN DISTRIBUTOR TERHADAP
MINAT BELI PRODUK SOPHIE MARTIN**

SKRIPSI

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

Nama : RIANI
NIM : 03103 - 154



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA
2011**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RIANI
NIM : 03103-154
Program Studi : Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 28 Februari 2011

(RIANI)
NIM : 03103-154

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : RIANI
NIM : 03103-154
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Distributor Terhadap Minat Beli
Produk Sophie Martin.
Tanggal Lulus Ujian : 22 Maret 2011

Disahkan Oleh:
Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS
(H. Arief Bowo Prayoga K, SE, MM)
MERCU BUANA

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen - S1

(DR. Enny Ariyanto, SE, M.Si)

(H. Arief Bowo prayoga K., SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI

PENGARUH PELAYANAN DISTRIBUTOR TERHADAP MINAT BELI PRODUK SOPHIE MARTIN

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

RIANI

03103-154

Telah dipertahankan di depan Penguji pada Tanggal 22 Maret 2011

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

(H. Arief Bowo Prayoga K, SE, MM)

MERCU BUANA

Anggota Dewan Penguji

(Luna Haningsih, SE, ME)

Anggota Dewan Penguji

(Lianah, SE, M.Com)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-nya, sehingga penulis berhasil menyusun skripsi ini yang berjudul *“Pengaruh Pelayanan Distributor Terhadap Minat Beli Produk Sophie Martin”*. Skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, namun penulis mengharapkan agar skripsi ini dapat memberikan masukan dan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Selain itu penulis menerima bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang turut membantu kelancaran penyusunan skripsi ini. Sehubungan dengan itu perkenalkan penulis menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya terutama ditunjukan kepada:

1. Bapak DR. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. DR. Enny Ariyanto, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak H. Arief Bowo Prayoga K., SE. MM selaku dosen pembimbing skripsi sekaligus Ketua Program Studi Manajemen S1 yang telah banyak memberikan bimbingan, saran dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

4. Semua dosen pengajar Regular Universitas Mercu Buana yang telah membekali penulis ilmu pengetahuan selama kuliah di Fakultas Ekonomi.
5. Kedua orang tuaku Bapak Maad Saleh dan Ibu Acih, yang aku hormati dan aku sayangi, yang telah memberikan kasih sayang, doa, moril maupun material untuk kesuksesanku, tanpa kalian aku tidak akan bisa seperti ini.
6. Reno Desmansyah & Nayla Rizqya Syahrani (Suami & My baby) yang memberikan doa serta semangat yang tak ada hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kakakku Iwan, bang Kamil, Teh Rini, Teh Nolis serta adikku Nida dan Arif yang telah memotivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan semuanya yang telah memberikan bantuan dan dukungan pemikiran, penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT akan memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa dan pembaca.

Jakarta, Maret 2011

Penulis

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
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Manajemen Pemasaran	5
2.1.1 Pengertian Manajemen	5
2.1.2 Fungsi Manajemen	6
2.1.3 Pengertian Pemasaran	10
2.1.4 Pengertian Manajemen Pemasaran	12
2.2 Pelayanan	18
2.2.1 Pelayanan Distributor Sistem Multi Level Marketing ..	24
2.2.2 Multi-Level Marketing	24
2.2.3 Pelayanan Distributor Sistem Multi Level Marketing ..	27
2.2.4 Kriteria Penentu Kualitas Jasa Pelayanan	28

2.3	Distributor	29
2.3.1	Keuntungan Menjadi Seorang Distributor	32
2.3.2	<i>Personal selling</i>	33
2.3.3	Peranan distributor sebagai Personal Selling	33
2.3.4	Faktor-faktor untuk menjadi Distributor yang sukses ...	36
2.4	Minat Beli	36
2.4.1	Daya Beli	40
2.5	Pengaruh Pelayanan dengan Minat Beli	42
BAB III	METODE PENELITIAN	43
3.1	Gambaran Umum Perusahaan	43
3.1.1	Lokasi Perusahaan	43
3.1.2	Sejarah Singkat Perusahaan	43
3.1.3	Misi dan Misi Sophie Martin	45
3.2	Desain Penelitian	49
3.3	Hipotesis	49
3.4	Variabel dan Skala Pengukuran	49
3.5	Metode Pengumpulan Data	53
3.6	Jenis Data	53
3.7	Populasi dan Sampel Penelitian	54
3.8	Metode Analisis Data	55
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	58
4.1	Analisis Karakteristik Responden	58
4.2	Analisis Tanggapan Responden terhadap Pelayanan Distributor	61
4.3	Analisis Tanggapan Responden terhadap Minat Beli Konsumen	71
4.4	Analisis Pengaruh Pelayanan Distributor terhadap Minat Beli..	80
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	84
5.1	Simpulan	84
5.2	Saran	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : T tabel

Lampiran 3 : Output SPSS



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Perbandingan 3 sistem usaha yang memberikan <i>Passive Income</i> ...	27
Tabel 3.1. Variabel dan Indikator Pelayanan Distributor	50
Tabel 3.2. Variabel dan Indikator Penelitian Minat Beli	51
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden	58
Tabel 4.2. Usia Responden	59
Tabel 4.3. Pendidikan Responden	60
Tabel 4.4. Pekerjaan/Profesi Responden	61
Tabel 4.5. Profesional Dalam Menangani Pekerjaan	62
Tabel 4.6. Menguasai pengetahuan produk menunjukkan tingkat harapan untuk menguasai produk	63
Tabel 4.7. Tanggap Dalam Melayani Konsumen	64
Tabel 4.8. Komunikatif Dengan Konsumen	64
Tabel 4.9. Produk Sesuai Harapan	65
Tabel 4.10. Memberikan jaminan untuk pembelian produk sesuai harapan	66
Tabel 4.11. Memahami Kebutuhan Konsumen Terhadap Produk	67
Tabel 4.12. Menciptakan kepuasan yang didambakan konsumen	67
Tabel 4.13. Lokasi Yang Strategis dan Nyaman	68
Tabel 4.14. Perhatian dan Ramah	69
Tabel 4.15. Rekapitulasi Analisis Tanggapan Responden terhadap Pelayanan Distributor	70
Tabel 4.16. Produk Berkualitas Baik	71
Tabel 4.17. Produk Tersedia Dengan Beragam Kegunaan	72
Tabel 4.18. Harga Produk Terjangkau Semua Lapisan Konsumen	73
Tabel 4.19. Harga Sebanding Mutu dan Kualitas Produk	73
Tabel 4.20. Merespon Keluhan atau Saran Konsumen	74
Tabel 4.21. Memberikan Solusi Yang Tepat Untuk Konsumen	75
Tabel 4.22. Bangga Menggunakan Produk Sophie Martin	75

Tabel 4.23. Puas Karena Kualitas	76
Tabel 4.24. Produk Sophie Martin Mudah di Dapat Karena Jaringan Luas	77
Tabel 4.25. Mudah Dikenali Karena Design Yang Khas	78
Tabel 4.26. Rekapitulasi Analisis Tanggapan Responden terhadap Minat Beli Produk	79
Tabel 4.27. Variables Entered/Removed ^b	80
Tabel 4.28. Model Summary	80
Tabel 4.29. Coefficients ^a	81



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Penjualan konvensional	28
Gambar 2.2 Penjualan lewat MLM	28
Gambar 2.3 Lima Kriteria Penentu Kualitas Jasa Pelayanan Perusahaan	29
Gambar 2.4 Tahap-tahap antara Evaluasi Alternatif dan Keputusan Pembelian ..	37
Gambar 2.5 Sistem Keputusan Membeli	39



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : T tabel
- Lampiran 3 : Output SPSS

