

**ANALISA PERILAKU KONSUMEN DALAM MEMILIH
PENGUNAAN PERALATAN *SCAFFOLDING* PADA
PT GILANG GEMALA BORNEO PERKASA**

SKRIPSI

Nama : JOSEPHINE WINDY ASTUTI

NIM : 4310511-0194



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2010**

**ANALISA PERILAKU KONSUMEN DALAM MEMILIH
PENGUNAAN PERALATAN SCAFFOLDING PADA
PT GILANG GEMALA BORNEO PERKASA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI**

Program Studi Manajemen - Strata 1

Nama : JOSEPHINE WINDY ASTUTI

NIM : 4310511-0194



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2010**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

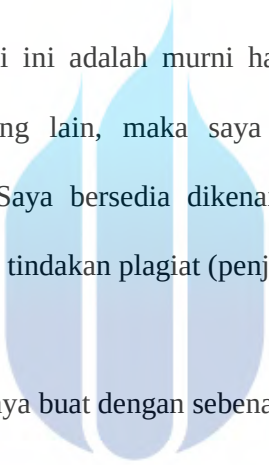
Nama : Josephine Windy Astuti

NIM : 4310511-0194

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan 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, 5 Februari 2010

(Josephine Windy Astuti)

NIM 4310511-0194

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Josephine Windy Astuti
NIM : 4310511-0194
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisa perilaku konsumen dalam memilih
penggunaan peralatan *scaffolding* pada PT Gilang
Gemala Borneo Perkasa
Tanggal Lulus Ujian : 25 Februari 2010

Disahkan Oleh :
Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS

(Drs. Wawan Purwanto, S.E. MM.)

MERCU BUANA

Tanggal :

Dekan,

Ketua Program Studi Manajemen – S1

(Dra. Yuli Harwani R., MM.)

(Arief Bowo Prayoga Kasmu, S.E. MM.)

Tanggal :

Tanggal :

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

**ANALISA PERILAKU KONSUMEN DALAM MEMILIH
PENGUNAAN PERALATAN *SCAFFOLDING* PADA
PT GILANG GEMALA BORNEO PERKASA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

JOSEPHINE WINDY ASTUTI

4310511-0194

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji pada Tanggal 25 Februari 2010

Susunan Dewan Penguji :

Ketua Penguji / Pembimbing Skripsi

(Drs. Wawan Purwanto, S.E. MM.)

Anggota Dewan Penguji

(Hesti Maheswari, SE. M.Si.)

Anggota Dewan Penguji

(Ir. Zulfitri, MSi)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala kelimpahan kasihNya kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul "Analisa perilaku konsumen dalam memilih penggunaan peralatan *scaffolding* pada PT Gilang Gemala Borneo Perkasa". Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan dapat selesai jika tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan ucapan syukur dan terimakasih kepada:

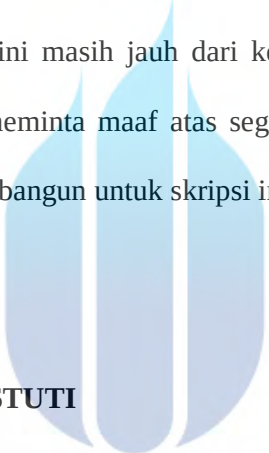
1. Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat dan kasihNya yang tidak dapat terukur dan terhitung kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Suami, anak-anak, dan keluarga yang selalu memberi penulis motivasi dan dukungan selama menyusun skripsi ini.
3. Ibu Dra. Yuli Harwani R., MM. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Arief Bowo Prayoga Kasmu, S.E. MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana.
5. Drs. Wawan Purwanto, S.E. MM. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya untuk membimbing penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Rekan-rekan kerja di PT Gilang Gemala Borneo Perkasa yang telah membantu penulis untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam skripsi ini.

7. Para pelanggan PT Gilang Gemala Borneo Perkasa yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner untuk data primer skripsi ini.
8. Teman-teman Jurusan Manajemen angkatan 7 yang telah memberikan dukungan selama penulis menempuh studi di Universitas Mercu Buana.

Dengan segala kemampuan penulis untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini, namun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu dengan kerendahan hati penulis meminta maaf atas segala kesalahan dalam skripsi ini. Saran dan kritik yang membangun untuk skripsi ini selalu penulis harapkan.

Jakarta, Februari 2010

JOSEPHINE WINDY ASTUTI



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

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 LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Manajemen Pemasaran.....	5
2.1.1 Definisi Pemasaran.....	5
2.1.2 Konsep Pemasaran.....	7
2.1.3 Definisi Manajemen Pemasaran.....	9

2.2 Jasa.....	11
2.2.1 Definisi Jasa.....	11
2.2.2 Karakteristik Jasa.....	12
2.2.3 Kesenjangan dalam Usaha Jasa.....	13
2.3 Perilaku Konsumen.....	15
2.3.1 Konsep Perilaku Konsumen.....	15
2.3.2 Model Perilaku Konsumen.....	16
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Obyek Penelitian.....	25
3.1.1 Lokasi Penelitian.....	25
3.1.2 Gambaran Umum Perusahaan.....	25
3.1.3 Produk yang Diteliti	28
3.2 Desain Penelitian	29
3.3 Hipotesis	29
3.4 Variabel dan Skala Pengukuran.....	29
3.4.1 Definisi Operasional Variabel	30
3.5 Metode Pengumpulan Data	31
3.6 Jenis Data	32
3.7 Populasi dan Sampel.....	32
3.8 Metode Analisis Data	32
3.8.1 Analisis Deskriptif Kuantitatif.....	32
3.8.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	32
3.8.3 Analisis Faktor	35

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Konsumen.....	38
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	39
4.3 Analisis Faktor	41

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	53
5.2 Saran	54

DAFTAR PUSTAKA	55
----------------------	----



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Indikator Perilaku Konsumen dalam Memilih Penggunaan Peralatan <i>Scaffolding</i> pada PT Gilang Gemala Borneo Perkasa 30
Tabel 4.1	Lamanya Perusahaan Responden Menjadi Pengguna Peralatan <i>Scaffolding</i> pada PT Gilang Gemala Borneo Perkasa 38
Tabel 4.2	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Kuesioner 39
Tabel 4.3	KMO and Bartlett's Test 41
Tabel 4.4	Ringkasan Output Anti-Image Matrices..... 42
Tabel 4.5	KMO and Bartlett's Test Setelah Dilakukan Pengujian Ulang 43
Tabel 4.6	Ringkasan Output Anti-Image Matrices Setelah Dilakukan Pengujian Ulang 44
Tabel 4.7	Communalities 45
Tabel 4.8	Total Variance Explained 46
Tabel 4.9	Component Matrix 48
Tabel 4.10	Rotated Component Matrix 49
Tabel 4.11	Hasil Reduksi Analisis Faktor 51

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Input Data Kuesioner Karakteristik Responden dan Perilaku Konsumen 56
Lampiran 2	Kuesioner 57
Lampiran 3	Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas dan Validitas 59
Lampiran 4	Hasil Output SPSS Analisis Faktor 60

