PENGARUH KUALITAS PRODUK SHAMPO LIFEBUOY HYDRO PROTEIN TERHADAP PERILAKU KONSUMEN

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen

Nama : DINI HANDAYANI

Nim : 03101-058



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

2005

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

Lembar Pengesahan Skripsi

Nama	: Dini. Handayani
Nim	: 03101 - 058
Program Studi	: Ekonomi Manajemen
Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Produk Shampo Lifebuoy Hydro Protein Terhadap Perilaku Konsumen
Tanggal Ujian Skripsi	: 21 - Juli - 2005

Disahkan Oleh
Pembimbing

(DRA.YULI HARWANI, MM)
Tanggal :

Dekan Universitas Mercu Buana

(DRS, HADRI MULYA, MSi)
Tanggal :

Ketua Jurusan Manajemen

(TAFIPRIOS, SE,MM)
Tanggal : 11/9 - 05

Manusia bisa berkehendak atas keinginannya, namun Yang Maha Besar lah (ALLOH SWT) yang bisa menentukan segalanya, Sesungguhnya Hanya IA Yang Mengerti Apa Yang Terbaik Untuk Kita.

Kupersembahkan Skripsi Ku Untuk Kedua Orang Tua ku,(Ibu dan Bapak) Sebagai Tanda Kasih Sayang Ku Kepada Nya.
Dan Juga Untuk Orang-Orang Terkasih Yang Selama ini Mampu Menemani Ku Dengan Kesabarannya .
Terima Kasih Semuanya. (I love You All)

DINI HANDAYANI
(21 Juli 2005)

KATA PENGANTAR

Sujud syukur Alhandulillah ku panjatkan kehadiran ALLAH SWT, karena berkay rahmat, hidayah, kasih sayang serta izin NYA lah, skripsi ini dapat kuselesaikan dengan baik. Skripsi yang berjudul " **Pengaruh Kualitas Produk Shampo Lifebuoy Hydro Protein Terhadap Perilaku Konsumen"**

Penyusunan skripsi ini dilakukan guna memenuhi tugas akhir dan sebagai salah satu syarat demi memperoleh gelar Sarjan Ekonomi (SE). Aku menyadari penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, namun mengingat kemampuan ku dan pengalaman ku yang terbatas oleh karenannya kritik dan saran ku harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati ku, aku ingin mengucapkan bayak terima kasih, yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan serta dorongan kepada ku dalam penyusunan skripsi ini.

Ucapan terima kasih ini kutunjukan kepada:

1. Kelurga ku tercinta, Bapak, Ibu Ku yang dengan kasih sayangnya, keiklasan telah memberikan dorongan, doa dan dukungan baik moril maupun materil. Untuk Nenek dan Adik Ku terima kasih atas doanya, dan membantu ku selama penyusunan skripsi ini.
2. Bapak H. Probosutejo. Selaku ketua Yayasan Menara Bhakti Universitas Mercu Buana

3. Ibu Dra. Yuli Arwani SE. MM. Selaku dosen pembimbing, terima kasih telah meluangkan waktu, perhatiaan, pikiran, dukungan, dan dengan penuh kesabaran memberikan pengarahan dan bombingan kepada Ku.
4. Bapak Dr Ir. Suharyadi M.S. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Drs. Hadri Mulya, M.Si. Selaku Dekan fakultas Ekonomi
6. Bapak Tafiprios, SE, MM. Selaku Ketua Jurusan Manajemen.
7. Ibu Drs Evawati Khumaedi, M.Si. Selaku Pembimbing Akademik
8. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Tata Usaha UMB, yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya.
9. Special thank's to Rahadian, yang selalu meluangkan waktunya, atas perhatian, dorongan, doa dan kesabarannya selama ini.
10. Teman – teman ku yang selalu memberikan kenangan indah selama bersama ku, Mba'Nunu dan Teteh'Wul-wul (Akhirnya khayalan kita terwujud lo...), Dina, Kusma, Asip, Dewan (Makasih ya buat bantuannya selama ini) Mami (Rika) Robi, Rizki, dan ulis,
11. Buat anak-anak yang pada suka hang out di warung Ucok Ambon Mas Ozy , Munix, and Zaki (yang rajin dong nyusun skripsinya.....Otre)
12. Buat cewe-cewe di Batu Raden Street, Santi, Rayi, 3 serangkai (Bul-Bul, Mira, Yayah,), Vany (Jangan centil ya), Tita. Juga buat cowo-cowo batu raden yang ga pernah berubah kanda ku (Ipan), (Acil) Arfan, (Bapau) Ruli, David, (guks) Rian, (Mang Etet) Didi and Tomi terima kasih selama ini kalian mau untuk menjadi tempat berbagi, dan kalian memberikan kenangan yang indah.

13. Semua teman – teman satu angkatan 2001 yang namanya tidak dapat disebut maupun ditulis satu persatu.

Akhir kata penulis berharap walaupun skripsi ini jauh dari kesempurnaan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

JAKARTA ,Juni 2005

Penulis

Dini.handayani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL..... i

LEMBAR PENGESAHAN..... iii

KATA PENGANTAR..... iv

DAFTAR ISI..... vi

DAFTAR TABEL..... viii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1.Latar Belakang Penelitian..... 1

1.2.Perumusan Masalah..... 3

1.3.Tujuan Penelitian Dan Kegunaan Penelitian..... 4

1.3.1. Tujuan Penelitian..... 4

1.3.2. Kegunaan Penelitian..... 5

BAB II LANDASAN TEORI..... 6

2.1. Pengertian Pemasaran..... 7

2.2. Pengertian Bauran Pemasaran..... 9

2.3. Pengertian Manajemen Pemasaran..... 10

2.5. Definisi Produk..... 11

2.5.1. Klasifikasi Produk..... 12

2.6. Pengertian Kualitas Produk..... 14

2.7. Pengertian Perilaku Konsumen..... 18

2.7.1. Pengertian perilaku konsumen..... 18

2.7.2. Faktor-Faktor Utama Yang..... 19

Mempengaruhi Keputusan Membeli

2.7.3. Peranan Membeli..... 23

2.7.4 Tipe-Tipe Perilaku Pembelian..... 23

2.7.5. Proses Pengambilan Keputusan..... 25

2.7.6. Motif Dalam Pembelian..... 29

2.8. Pengaruh kualitas produk

shampo Lifebuoy terhadap Perilku konsumen..... 30

2.9. Pengertian Merk..... 31

BAB III METODELOGI PENELITIAN..... 32

3.1. Lokasi Penelitian..... 32

3.2. Gambaran Umum Perusahaan..... 32

3.2.1. Sejarah Singkat Perusahaan..... 32

3.2.2. Struktur Organisasi..... 36

3.2.3. Produk Shampo Lifebuoy..... 41

3.3. Metode Penelitian 42

3.4. Hipotesa..... 42

3.5. Populasi dan Sampel Penelitian..... 42

3.6. Variabel Pengukuran dan Indikator..... 43

3.6.1. Variabel Penelitian..... 43

3.6.2. Definisi Oprasional Variabel..... 42

3.6.3. Indikator Variabel..... 44

3.6.4 Pengukuran..... 45

2.7.2. Faktor-Faktor Utama Yang..... 19

Mempengaruhi Keputusan Membeli

2.7.3. Peranan Membeli..... 23

2.7.4 Tipe-Tipe Perilaku Pembelian..... 23

2.7.5. Proses Pengambilan Keputusan..... 25

2.7.6. Motif Dalam Pembelian..... 29

2.8. Pengaruh kualitas produk

shampo Lifebuoy terhadap Perilku konsumen..... 30

2.9. Pengertian Merk..... 31

BAB III METODELOGI PENELITIAN..... 32

3.1. Lokasi Penelitian..... 32

3.2. Gambaran Umum Perusahaan..... 32

3.2.1. Sejarah Singkat Perusahaan..... 32

3.2.2. Struktur Organisasi..... 36

3.2.3. Produk Shampo Lifebuoy..... 41

3.3. Metode Penelitian 42

3.4. Hipotesa..... 42

3.5. Populasi dan Sampel Penelitian..... 42

3.6. Variabel Pengukuran dan Indikator..... 43

3.6.1. Variabel Penelitian..... 43

3.6.2. Definisi Oprasional Variabel..... 42

3.6.3. Indikator Variabel..... 44

3.6.4 Pengukuran..... 45

3.7. Metode Pengumpulan Data..... 45
3.7.1. Library Research..... 45
3.7.2. File Research..... 45
3.8. Jenis Data..... 46
3.8.1. Data Primer..... 46
3.8.2. Data Skunder..... 46
3.9. Metode Analisa Data..... 46
3.9.1. Analisa Regresi..... 46
3.10. Keterbatasan Penelitian..... 47
BAB IV ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN..... 48
4.1. Analisa Karakteristik Responden..... 48
4.2. Analisa Kualitas Produk Dan Perilaku Konsumen..... 49
4.3. Analisa Regresi..... 56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 59
5.1. Kesimpulan..... 59
5.2. Saran..... 60
DAFTAR PUSTAKA..... 62
LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Halaman

4.1. Tabel Karakteristik Responden..... 49

4.2. Tabel Kualitas Produk Dan Perilaku Konsumen..... 51