

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MENJADI
PERTIMBANGAN KONSUMEN DALAM
MEMILIH HERO SUPERMARKET**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen S1



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun Oleh :

URFANI HERSHINAWATI

03101-256

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2005

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MENJADI
PERTIMBANGAN KONSUMEN DALAM
MEMILIH HERO SUPERMARKET**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen S1**



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**Disusun Oleh :
URFANI HERSHINAWATI
03101-256**

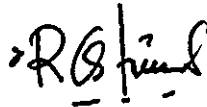
**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2005**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : URFANI HERSHINAWATI
NIM : 03101-256
Program Studi : Manajemen Strata Satu (SI)
Judul Skripsi : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MENJADI PERTIMBANGAN KONSUMEN
DALAM MEMILIH HERO SUPERMARKET
Tanggal Ujian Skripsi : 19 SEPTEMBER 2005

Disahkan Oleh :

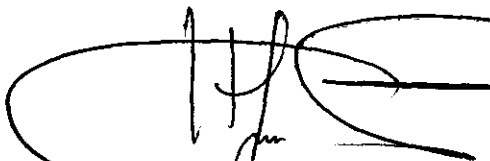
Pembimbing,



(RINA ASTINI, SE, MM)
Tanggal : 15 Agustus '05

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen



(Drs. HADRI MULYA, M.Si)
Tanggal : 29/9-05



(TAFIPRIOS, SE, MM)
Tanggal : 29/9-05

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb,

Bismillahirrahmaanirrrahiim

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT. Shalawat serta salam semoga dilimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat dan orang-orang yang mengimani-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MENJADI PERTIMBANGAN KONSUMEN DALAM MEMILIH HERO SUPERMARKET”.

Dalam penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjan ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi ini sangat jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan waktu, keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki. Hasil penelitian yang sangat sederhana ini tidak mungkin terlaksana tanpa bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, fasilitas dan bimbingan yang penulis peroleh dari :

1. Bapak Drs. Hadri Mulya, Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Tafiprios, SE, MM selaku Ketua jurusan Manajemen SI Universitas Mercu Buana.

3. Ibu Rina Astini, SE, MM selaku pembimbing teknik yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat, dan petunjuk dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen serta para staf dan pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana, yang telah mendidik dan memberikan dorongan belajar selama masa perkuliahan.
5. Bapak pimpinan beserta staf dan karyawan pada PT. Hero Supermarket Gatot Subroto, yang dengan segala keiklasannya telah memberikan bantuan dan kesempatan kepada penulis untuk mengumpulkan data saat penulisan ini.
6. Teruntuk alm. Bapak, yang telah mencurahkan kasih sayang yang tak ternilai, dan doa yang membuat fani bisa sampai sekarang ini, serta selalu memberikan yang terbaik untuk fani, baik moril dan materil. Semoga Allah menerima bapak disisi-Mu. Amiin.
7. Teruntuk Ibu dan adikku tersayang, yang telah mencurahkan kasih sayang dan selalu memberikan semangat, dorongan, dan dukungannya kepada fani dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teruntuk Ema, Bibi, Uwa, Om, Tante, adik-adik dan kaka sepupu semuanya, yang selalu memberikan yang terbaik untuk fani.
9. Buat sahabatku tersayang Lia, Dewi, Vivi, Linda, Yana, Irma, Septi, makasih atas pertemanan kalian semoga persahabatan kita tidak akan putus dan semua kenangan manis yang ada diantara kita akan selalu terukir didalam lubuk hatiku.

10. Buat iwan dan surahman yang sudah meluangkan waktunya untuk menulis suatu karya tulis yang sangat bagus untuk fani.
11. Buat Bapak Rahno SH beserta isteri yang telah memberikan dorongan serta semangatnya untuk fani dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman angkatan 2001 manajemen maupun akuntansi, serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu makasih atas pertemanannya selama kuliah di Universitas Mercu Buana, semoga pertemanan kita tidak berakhir sampai disini.

Akhirnya, sepenggal harapan yang ada pada hati semoga amal baik semua pihak yang telah membantu langsung maupun tidak langsung hingga terwujudnya skripsi ini mendapat pahala yang setimpal dari Allah SWT dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Pembatasan Masalah.....	3
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
A. Pengertian Pemasaran.....	5
B. Pengertian Perilaku Konsumen.....	6
C. Kepuasan Konsumen.....	7
D. Pengertian Usaha Eceran (Retailing).....	8
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	33
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	33
B. Metode Penelitian.....	45
C. Jenis Data.....	45
D. Metode Pengambilan Sampel.....	46

E. Definisi Operasional Variabel.....	46
F. Metode Pengumpulan Data.....	47
G. Metode Analisis Data.....	48
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Karakteristik Responden.....	49
B. Analisis Chi Square.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden.....	49
Tabel 4.2	Lokasi Toko Mudah Dijangkau.....	52
Tabel 4.3	Lokasi Toko Yang Dekat.....	53
Tabel 4.4	Lokasi Toko Mudah Terlihat Dan Tidak Bersembunyi.....	54
Tabel 4.5	Tempat Parkir Yang Luas.....	55
Tabel 4.6	Bentuk Bangunan (Arsitektur).....	55
Tabel 4.7	Ketersediaan Fasilitas Fisik Dalam Toko.....	56
Tabel 4.8	Barang Dagangan Berkualitas Tinggi.....	57
Tabel 4.9	Barang Bervariasi.....	57
Tabel 4.10	Harga Terjangkau.....	58
Tabel 4.11	Iklan Menarik.....	59
Tabel 4.12	Iklan Dipercaya.....	59
Tabel 4.13	Potongan Harga.....	60
Tabel 4.14	Undian Berhadiah.....	61
Tabel 4.15	Karyawan Memiliki Kesopanan, Keramahan Dan Membantu Konsumen.....	62
Tabel 4.16	Karyawan Dapat Diandalkan.....	62
Tabel 4.17	Karyawan Cepat Bereaksi Terhadap Konsumen	63
Tabel 4.18	Waktu Buka Toko Yang Lama.....	64
Tabel 4.19	Layanan Kasir Yang Cepat.....	65

Tabel 4.20	Penanganan Yang Baik Terhadap Konsumen...	65
Tabel 4.21	Tipe Konsumen Yang Beragam.....	66