

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : ARIYANTO WONG
NIM : 0310311 – 024
Program Studi : Manajemen S-1
Judul Skripsi : **PENGARUH PERSEPSI KARTU MEMBER AKU
(KARTU ANGGOTA ALFAMART) TERHADAP
KONTINUITAS BELANJA DAN TINGKAT NILAI
BELANJA KONSUMEN DI ALFAMART
KUNCIRAN PERMAI TANGERANG**

Tanggal Ujian Skripsi :

Disahkan Oleh :

Pembimbing

(Dra. Yuli Harwani, MM)

Tanggal :

Dekan,

Ketua Jurusan Manajemen S-1

(Drs. Hadri Mulya, M.Si)

Tanggal :

(Tafiprios, SE, MM)

Tanggal :

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan rasa puji dan syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan petunjuknya sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan penelitian ini, yang disusun untuk memenuhi syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana (S1).

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan penelitian ini, banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada :

1. Kedua orang tua dan seluruh pihak keluarga di Tangerang dan Medan.
2. Ibu Dra.Yuli Harwani,MM sebagai dosen pembimbing beserta seluruh staff dan dosen Univeritas Mercubuana Meruya..
3. Seluruh Staff Alfamart Kunciran Permai Tangerang beserta jajaran operational toko beserta area Bapak Hendra untuk wilayah Ciledug.
4. Seluruh kerabat mahasiswa Program Kelas Karyawan Universitas Mercubuana: Pak Nyoman, Pak Ahmad, Ibu Elis, Afrizal, Dwi Ari, Kurmiawan, Freddy, Chandra, Juhana, Sridwiningsih, Pipi Yanti, Suyono, Nursihan, Adit, Maralih, Febriansyah, Aiwa, Para Bikers BM2C Universitas Mercubuana, Beserta semua pihak yang membantu selesainya penelitian ini.

Dan akhir kata, penulis berharap penelitian ini dapat memberikan tambahan informasi yang bermanfaat bagi kita semua dan juga sebagai referensi untuk para calon peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian dengan judul yang sama.

Tangerang, 19 September 2007

Ariyanto Wong

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I	PENDAHULUAN
A.	Latar Belakang Masalah..... 1
B.	Rumusan Masalah..... 4
C.	Tujuan Penelitian..... 4
D.	Kegunaan Penelitian..... 5
BAB II	LANDASAN TEORI
A.	Pemasaran..... 6
B.	Pengertian Perilaku Konsumen..... 8
C.	Pelayanan..... 10
D.	Relationship..... 13
E.	Persepsi..... 14
F.	Kartu "AKU" AlfamartKu..... 16
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian..... 26
1.	Lokasi dan Waktu Penelitian..... 26
2.	Sejarah Singkat Perusahaan..... 27

3.	Struktur Organisasi PT Sumber Alfaria Trijaya (Alfamart Kunci Permai).....	29
4.	Visi , Misi dan Budaya PT Sumber Alfaria Trijaya (Alfamart).....	30
5.	Target Konsumen.....	31
6.	Demografi.....	31
7.	Prestasi Alfamart.....	31
B.	Metode Penelitian.....	32
C.	Hipotesis Penelitian.....	33
D.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
E.	Defenisi Operasional dan Pengukurannya.....	34
F.	Metode Pengumpulan Data.....	35
G.	Metode Analisis Data.....	36
 BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN		
A.	Karakteristik Responden.....	38
1.	Jenis kelamin.....	38
2.	Pendidikan.....	39
3.	Usia.....	40
4.	Pekerjaan.....	41
5.	Member Aku.....	42
6.	Tujuan kepemilikan Kartu Aku.....	42
B.	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	43
C.	Perumusan Hipotesis.....	46

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....52

B. Saran.....54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2	: Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tertinggi.....	39
Tabel 4.3	: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.4	: Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 4.5	: Karakteristik Responden Berdasarkan Member Aku.....	42
Tabel 4.6	: Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Kepemilikan Kartu Aku.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Kartu Aku.....	16
Gambar 2.2	: Kartu Aku Online Internet Options.....	18
Gambar 2.3	: Kartu Aku Online Advance Privacy Setting.....	19
Gambar 3.1	: Struktur Organisasi Alfamart Kunciran Permai.....	29
Gambar 3.2	: Prestasi Alfamart.....	32
Gambar 4.1	: Uji Hipotesis Frekuensi.....	47
Gambar 4.2	: Uji Hipotesis Tingkat Nilai Belanja.....	49

DAFTAR PUSTAKA

- .Nugroho, Adi. 2003. *Isu & Kontroversi Teori-Teori Pemasaran*. Cetakan Pertama. Jakarta. Penerbit Studio Press.
- Alma, Buchari. 2004. *Managemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan Keenam. Bandung. Penerbit CV ALFABETA.
- B.Martin, William. 2005 *Quality Customer Service : Cara Jitu Memikat Hati Pelanggan*. Jakarta. Penerbit PPM. (Agustus)
- Cahyadi, I Gde. 2004. *Analisis Pengaruh Elemen Ekuitas Merek terhadap Rasa Percaya Diri Pelanggan atas Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda di Surabaya*. Surabaya. Universitas Airlangga.
- Centre, Training. 2006.*Alfamart dan Cara Mengelola Toko*. Jakarta. Penerbit Training Centre Cileungsi Jakarta.
- Isnaini, Alfi. 2006. *Integrated Marketing Strategy 13 P*. Mataram. Penerbit NTP Mataram.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management. Eleventh Edition*. Upper Saddle River. Pearson Education, Inc.
- Rangkuti, Freddy. 2001. *Riset Pemasaran. Cetakan keempat*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama. (Januari)
- Supranto, J. 2005. *Statistika II*. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ariyanto Wong

Tempat, Tanggal Lahir : Padang Sidempuan, 13 Oktober 1983

Jenis Kelamin : Laki-laki

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Jl. Maulana Hasanuddin No. 11 Rt. 005/03
Cipondoh Makmur, Cipondoh Tangerang

Pendidikan :

- SD Xaverius, Padang Sidempuan Tahun 1987 – 1993
- SLTPN 1, Padang Sidempuan Tahun 1993 – 1996
- SMK Yuppentek 1, Tangerang Tahun 1996 – 1999
- Universitas Mercu Buana Tahun 2003 – 2007

Jakarta, September 2007

(Ariyanto Wong)