

**ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM PENGAMBILAN
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO BAKERY DI PALEMBANG
TRADE CENTER MALL**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih

Gelar Sarjana Ekonomi

MIA VARA FITRI

14.151.005.P



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2017

**ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM PENGAMBILAN
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO BAKERY D PALEMBANG
TRADE CENTER MALL**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih

Gelar Sarjana Ekonomi

MIA VARA FITRI

14.151.005.P

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2017

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM PENGAMBILAN
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO BAKERY DI PALEMBANG
TRADE CENTER MALL**

MIA VARA FITRI

14.151.005.P

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen**

Palembang, Juli 2017

Fakultas Ekonomi

Universitas Bina Darma

Palembang

Dekan



Dr. Emi Suwarni, S.E., M.Si.

Dosen Pembimbing I



Heriyanto, S.E., M.Si.

Dosen Pembimbing II

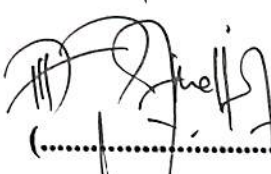
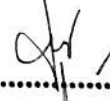


Dina Mellita, S.E., M.Ec.

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI ini berjudul “ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO BAKERY DI PALEMBANG TRADE CENTER MALL” telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Senin tanggal 19 Juni 2017 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI

- | | | |
|------------------------------|------------|--|
| 1. Heriyanto, S.E.,M.Si. | Ketua | 
(.....) |
| 2. Dina Mellita, S.E.,M.Ec. | Sekretaris | 
(.....) |
| 3. Trisnawati, S.E.,MM. | Anggota | 
(.....) |
| 4. Drs.H Mukran Roni, M,B.A. | Anggota | 
(.....) |

Palembang, Juli 2015
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Bina Darma
Ketua,



Heriyanto,S.E.,M.Si

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mia Vara Fitri
NIM : 14.151.005.P

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (Tugas Akhir / Skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (Ahli Madya / Sarjana / Magister) di Universitas Bina Darma atau di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Di dalam karya tulisan ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip serta dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan kedalam daftar rujukkan.
4. Saya bersedia Tugas Akhir / Skripsi, yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan *Plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses public secara daring
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang,

Juli 2017

Yang Membuat Pernyataan,



Mia Vara Fitri

14.151.005.P

Abstrak

Perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian roti di toko bakery yang terletak di Palembang Trade Center Mall. Populasi dan sampelnya merupakan pengunjung atau pembeli roti dengan mewawancarai secara langsung konsumen yang berkunjung ke toko bakery di Palembang Trade Center yaitu Jco, BreadTalk, dan Brasserie. Penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan metode triangulasi data. Berdasarkan hasil penelitian adanya kesimpulan bahwa terdapat 4 faktor yang menjadi pertimbangan oleh konsumen saat akan membeli roti di Jco, BreadTalk, dan Brasserie yaitu: faktor harga, faktor produk atau varian rasa, faktor pelayanan, dan faktor penilaian kenyamanan tempat. Serta sebelum konsumen memutuskan untuk membeli, konsumen akan mengalami yang namanya sebuah tahapan untuk mencapai keputusan membeli dengan melalui beberapa tahapan keputusan pembelian.

Kata kunci : *perilaku konsumen, tahapan keputusan, keputusan pembelian*

Abstract

Consumer behavior is the study of how individuals, groups, and organizations choose, buy, use, and how goods, services, ideas, or experiences to satisfy their needs and wants. This study aims to find out how consumer behavior in decision making the purchase of bread at bakery store located in Palembang Trade Center Mall. The population and samples are visitors or buyers of bread by interviewing consumers directly to the bakery shop at Palembang Trade Center, JCO, BreadTalk, and Brasserie. This research is research using data triangulation method. Based on the result of the research, there are conclusion that there are 4 factors to be considered by consumers when buying bread in Jco, BreadTalk, and Brasserie, namely: price factor, product factor or flavor variant, service factor, and comfort factor. And before consumers decide to buy, consumers will experience the name of a stage to reach the decision to buy by going through several stages of purchase decisions.

Keywords : consumer behavior, decision stages, purchasing decisions

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- *Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang – orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah (Thomas Alva Edison)*
- *Belajar dari hari kemarin, hidup untuk hari ini, dan berharap untuk besok (Albert Einstein)*

Kupersembahkan kepada

- *Ayahanda dan Ibunda tercinta yang tidak pernah lelah memberikan doa dan bimbingannya serta memberikanku semangat untuk mencapai keberhasilanku*
- *Kedua pembimbingku Bapak Heriyanto, S.E., M.Si dan Ibu Dina Mellita, S.E., M.Ec yang selalu memberikan masukan dan arahnya dalam membimbingku hingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.*
- *Dosen – dosen Universitas Bina Darma*
- *Saudara – saudaraku tersayang yang telah memberiku motivasi dan nasihat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.*
- *Teman – temanku yang selalu menemani dan membantuku dalam menyelesaikan tugas akhir ini*
- *Almamaterku tercinta.*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama	: Mia Vara Fitri
Tempat, Tanggal Lahir	: Palembang, 24 Juni 1989
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Status	: Belum Menikah
Email	: miavarafitri2406@gmail.com
Telepon	: 082301239888

Pendidikan Formal

Tahun Pendidikan

(1994 -1995)	TK Aisyah Palembang
(1995-2001)	SD Muhammadiyah 6 Palembang
(2001-2004)	SMP Negeri 9 Palembang
(2004-2007)	SMA Negeri 6 Palembang
(2007-2010)	Universitas Padjadjaran Bandung
(2014-2017)	Universitas Bina Darma Palembang

Pendidikan NonFormal

- ESQ Leadership Training (ESQ Basic Training) 15 – 16 Maret 2005
- Seminar Wirausaha Muda Mandiri Padjadjaran 2008
- Toefl di Universitas Padjadjaran Bandung 2010
- Participant on “Table Manner Training” dihotel Sintesa Peninsula Palembang Tahun 2015
- Toefl di Universitas Bina darma Palembang

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berkat, nikmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi tepat pada waktunya dengan judul “ANALISIS PERILAKU KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO BAKERY DI PALEMBANG TRADE CENTER”.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana ekonomi. Penulis menyadari dalam penulisan ini tentunya tidak lepas dari hambatan-hambatan dari berbagai hal, namun dengan adanya bantuan dan bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak hambatan yang ada dapat di lalui dengan baik.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, baik dalam bentuk dukungan maupun saran yang sangat membantu penulis sehingga penelitian ini dapat diselesaikan, terutama kepada :

1. Bapak Prof. Ir. H Bochari Rachman, M.Sc., selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Ibu Dr. Emi Suwarni, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma Palembang
3. Bapak Heriyanto, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bina Darma Palembang dan selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dina Mellita, SE, M.Ec., selaku pembimbing II dan sebagai pengajar yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma Palembang.

6. Kedua Orang Tuaku yang senantiasa memotivasi dan mendoakan anaknya.
7. Ayuk dan kakak ku yang tersayang yang juga tak henti memberikan semangat serta doa dalam penulisan skripsi ini
8. Sahabat dan teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Universitas Bina Darma Palembang.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi mahasiswa dan mahasiswi Universitas Bina Darma Palembang.

Palembang, 2017

Penulis,

(Mia Vara Fitri)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK INDONESIA	v
ABSTRAK INGGRIS	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Perilaku Konsumen	8
2.1.2 Pendekatan dalam Perilaku Konsumen	11
2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	12
2.1.4 Keputusan Pembelian	19
2.1.5 Tahap Proses Keputusan Pembelian	21
2.1.6 Perilaku Pembelian Konsumen	23
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Pemikiran	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian	30
---------------------------------	----

3.2	Jenis Penelitian	30
3.3	Lokasi Penelitian	31
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.4.1	Populasi Penelitian	31
3.4.2	Sampel Penelitian	31
3.5	Teknik Pengumpulan Data	32
3.6	Teknik Analisi Data	34
3.7	Triangulasi Data	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Jco, BreadTalk, Brasserie	36
4.1.1	Jco	36
4.1.2	BreadTalk	38
4.1.3	Brasserie	40
4.2	Deskripsi Data	41
4.2.1	Data Faktor yang Dipertimbangkan Konsumen	42
4.2.2	Data Tentang Tahapan Keputusan Pembelian	52
4.3	Pembahasan	57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	62
5.2	Saran	64

DAFTAR PUSTAKA **LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Empat Jenis Pengambilan Keputusan Beli.....	24
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 4.1	Pedoman Pertanyaan.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar	2.1	Tahap Dalam Proses Pembelian.....	23
Gambar	2.2	Kerangka Pemikiran Penelitian.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

Pedoman Pertanyaan yang diberikan kepada konsumen.....	68
--	----