

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
MINAT BELI KONSUMEN PADA PRODUK SOPHIE MARTIN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

SKRIPSI

Oleh :

EVITRI LUSIANDARI

NIM 20101221004



PROGAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

Agustus 2014

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
MINAT BELI KONSUMEN PADA PRODUK SOPHIE MARTIN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi
salah satu persyaratan dalam menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi

OLEH

EVITRI LUSIANDARI

NIM 20101221004

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

Agustus 2014

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Evitri Lusiandari
NIM : 20101221004
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 18 Agustus 2014

Yang membuat pernyataan,

Evitri Lusiandari

Persetujuan Untuk Ujian Skripsi

**“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT BELI
KONSUMEN PADA PRODUK SOPHIE MARTIN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN”**

Oleh :

EVITRI LUSIANDARI

20101221004

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 11 Agustus 2014

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Dra.Siti Salbiyah M.Kes

Andy Wardhana SH, MSi

Mengetahui,

Kaprodi Manajemen

Q.A'yun Nailufarh SE, MEI

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disyaratkan dihadapan komisi penguji.

Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surabaya

Padahari / tanggal : Senin / 18 Agustus 2014

Pukul 10.00 sampai dengan 11.00

Komisi penguji terdiri dari :

Ketua Penguji :

Dra.Siti Salbiyah M.Kes

Anggota

Anggota

Andy Wardhana SH, MSi

Dr. Didin Fatihudin, SE. M.Si

Mengetahui,

Dekan

Kaprodi Manajemen

Dr. Anna Marina, Ak, M.Si

QurratulA'yun N,SE,MEI

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji syukur penulis ucapkan kepada Sang Pencipta langit dan bumi, Allah SWT yang telah memberikan nikmat, rahmat, hidayah dan berkah yang tak terhingga, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat sertasalam tak lupa penulis persembahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, Nabi akhir zaman sebagai perantara turunnya cahaya Islam ke dunia ini berikut juga ilmu pengetahuan kepada umatnya.

Adapun skripsi ini berjudul **“Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat beli konsumen pada produk Sophie Martin terhadap kepuasan pelanggan”** dan disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Sepanjang proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan, dukungan, serta do'a dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr.dr. Sukadiono, M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.

2. Ibu Dr. Anna Marina, M.Si, Ak, CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surabaya beserta jajarannya yang banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Q.A'yun Nailufarh SE, MEI. selaku ketua program studi Manajemen yang membimbing dan memberikan kritik serta saran yang membangun dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Siti Salbiyah, M.Kes selaku dosen pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Andi Wardhana, SH, MSi. Selaku dosen pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Didin Fatihudin, SE., M.Si selaku dosen penguji yang senantiasa meluangkan waktunya untuk mengarahkan, menilai, mengoreksi dan memotivasi penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan sangat baik.
7. Kedua orang tua penulis, Ayahanda M.Syaiful dan Ibunda Musyaroh yang senantiasa mendidik dan mengajarkan dengan penuh cinta dan kesabaran serta selalu mendoakan penulis agar menjadi anak yang saleha, berguna bagi agama, orang tua, keluarga, masyarakat, bangsa dan negara.
8. Kepada Bc.Kho Pwee Bing, Bapak dan ibu Eddy Handojo beserta seluruh tim Manajemen & karyawan Sophie Martin Royal Plasa Surabaya, mbak Pur, Tyan, Cimut, Ririn , yang telah memberikan kesempatan waktu, tempat, ilmu, nasehat,

- bimbingan dan motivasi yang luar biasa dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
9. Kepada saudara laki-laki penulis, Eko Lusyanto & Novi Priyono untuk nasehat, sharing, perhatian, kasih sayang, dan motivasi yang tak akan lekang oleh waktu.
 10. Teman super baik, Listy, Sitta Ikarina, Ellyanti dan Alifia terima kasih banyak sudah mau direpotkan, semangat dari kalian sungguh sangat berarti.
 11. Kepada semua teman-teman seangkatan 2010 Manajemen dan Akuntansi, terima kasih untuk pertemanan, persahabatan, kebersamaan serta dukungannya sehingga bisa bersama-sama menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat.
 12. Kepada semua pihak yang turut serta dalam penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna baik dalam tata bahasa maupun lingkup pembahasannya. Untuk itu penulis menerima saran dan kritik yang membangun dari pembaca. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen untuk pembaca.

Surabaya, 18 Agustus 2014

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan Skripsi	5
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Definisi Pemasaran.....	6
2. Pengertian Konsumen	7
3. Perilaku Konsumen	8
4. Pengertian Minat Beli	11
5. Daya Tarik Iklan	12
6. Kompetensi Tenaga Penjualan.....	13
7. Nilai Pelanggan	14
8. Proses Keputusan Pembelian	15
9. Kepuasan Pelanggan	16
10. Konsep Kepuasan Pelanggan	17
11. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	18
B. Penelitian Terhadahulu.....	23
C. Kerangka Konseptual	23

Halaman

BAB III : METODE PENELITIAN	28
A. Pendekatan Penelitian	28
B. Identifikasi Variabel.....	28
C. Definisi Operasional Variabel.....	30
D. Teknik Pengumpulan Data.....	33
E. Populasi dan Sampel	33
F. Teknik Pengolahan.....	34
G. Analisis Data	34
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Gambaran Umum PT. Shopie Martin BC Kho Pwee Bing.....	35
1. Sejarah Singkat PT.Sophie Martin BC Kho Pwee Bing	35
2. Struktur Organisasi Perusahaan	37
B. Deskripsi Hasil Penelitian	38
C. Pengujian Hipotesis	44
1. Pengujian Hipotesis Serentak.....	46
2. Pengujian Hipotesis Individu	47
3. Pemodelan Regresi Berganda	48
4. Ukuran Keباikan Model.....	50
D. Pembahasan	51
BAB V : SIMPULAN DAN SARAN	53
A. Simpulan	53
B. Saran	53

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No. Tabel		Halaman
Tabel 2.1.	Tahapan Pengambilan Keputusan Konsumen	15
Tabel 2.2.	Lima Perspektif Kepuasan Pelanggan.....	16
Tabel 3.1.	Identifikasi Variabel Penelitian.....	30
Tabel 4.1.	Tabulasi Silang Jenis Kelamin dan Usia Responden	41
Tabel 4.2.	Tabulasi Silang Jenis Kelamin dan Pekerjaan Responden.....	42
Tabel 4.3.	Korelasi Antar Variabel Penelitian	43
Tabel 4.4.	Hasil Analisis Uji F.....	44
Tabel 4.5.	Hasil Analisis Uji T	45
Tabel 4.6.	Ukuran Kebaikan Model.....	47

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	36
Gambar 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Gambar 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Gambar 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Gambar 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	40
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran

- Lampiran 1 : Surat Permohonan Izin Survey
- Lampiran 2 : Surat Balasan PT Sophie Martin BC Kho Pwee Bing
- Lampiran 3 : Angket
- Lampiran 4 : F Tabel Statistics
- Lampiran 5 : T Tabel Statistics
- Lampiran 6 : Hasil pengolahan data Uji F dan Uji t
- Lampiran 7 : Jadwal Tayang Iklan TVC
- Lampiran 8 : Brosur Promosi Acara
- Lampiran 9 : Dokumentasi Counter Sophie Martin Royal Plasa Surabaya
- Lampiran 10 : Daftar Perbaikan Skripsi
- Lampiran 11 : Sertifikat Abstrak

DAFTAR RUJUKAN

- Aridinanti, L. 2009. Modul Pengajaran dalam Benntuk E-learning Mata Kuliah Pengantar Metode Statistika. Modul Ajar: Statistika ITS.
- Assauri, Sofjan.2002. Manajemen Pemasaran, Dasar, Konsep, dan Strategi. Jakarta.
- Burhan, Bungin. 2007. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Darmawan, Deni.2013. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Dwityanti, Esthi. 2008. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat beli konsumen terhadap layanan internet banking Mandiri. Universitas Diponegoro Semarang.
- Fatihudin, Didin. 2012, Metode Penelitian dan Penulisan Karya Ilmiah untuk ilmu Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi Teori dan Praktek. Surabaya : PPs UMSurabaya.
- Hasan, Ali. 2013. Marketing dan kasus-kasus pilihan,konsep dan analisis. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Koesuma, Yanuar. 2011. Analisis pengaruh kualitas pelayanan, nilai pelanggan dan citra perusahaan terhadap minat beli. Universitas Diponegoro Semarang.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009.Manajemen Pemasaran Edisi 12 jilid 1. Edisi Bahasa Indonesia. Pada PT.Indeks.
- Sofi, Afrizal. 2014. pengaruh *promotional mix* terhadap peningkatan citra S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surabaya. Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- www.sophieparis.com. Cara Mudah Memulai Bisnis Sophie Paris.