

**ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM
PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI WARUNG POJOK MASPON
KABANJAHE**

SKRIPSI

**Disusun dan diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan syarat-syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi
Universitas Quality**

**OLEH:
NUR JAYADI
NPM :1502020056**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS QUALITY
MEDAN
2019**



UNIVERSITAS QUALITY
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Ringroad – Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp (061) 80047003
Berastagi, Kabupaten Karo. Sumatera Utara, Telp (0628) 92188

PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI WARUNG POJOK MASPON KABANJAHE**

Nama Mahasiswa : NUR JAYADI

NPM : 1502020056

Program Studi : Manajemen

Disetujui :

Pembimbing Utama

Dra. Menanti Sembiring, MM

Tanggal : 05 - 07 - 2019

Pembimbing Pendamping

Ingan Ukur Br Sitepu, S.E., MM

Tanggal : 03 - 07 - 2019

Diketahui :

Ketua Program Studi Manajemen

Rikawati Ginting Munthe, S.E., M.Si

Tanggal : 06 - 07 - 2019



UNIVERSITAS QUALITY

FAKULTAS EKONOMI

Jl. Ringroad – Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp (061) 80047003
Berastagi, Kabupaten Karo. Sumatera Utara, Telp (0628) 92188

BERITA ACARA MEJA HIJAU SKRIPSI


Berdasarkan surat keputusan Rektor / Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Quality (UQ) Nomor : 2295/I/FE/UQ/VI/2019 Tanggal 25 Juni 2019, telah dilaksanakan Ujian Meja Hijau / Skripsi Program S-1 Universitas Quality Medan Jurusan Manajemen Program S-1 untuk Tahun 2019.

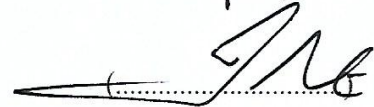
1. Nama : Nur Jayadi
2. NPM : 1502020056
3. Jurusan : Manajemen
4. Jenjang Program : S-1 (Strata Satu)
5. Judul Skripsi : Analisis Perilaku Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Di Warung Pojok Maspon Kabanjahe
6. Tanggal Ujian : 27 Juni 2019
7. Waktu Ujian : 11.30 WIB s/d Selesai
8. Tempat Ujian : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi Medan
9. Lulus Ujian dengan Nilai : A-
10. Keterangan : Lulus

Dosen Penguji :

1. Dra. Menanti Sembiring, M.M
2. Ingan Ukur Br Sitepu, S.E., M.M
3. Ami Dilham, S.E., M.Si

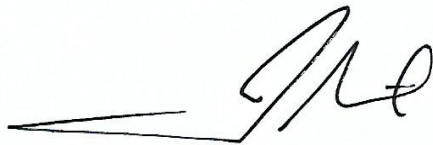
(.....)


(.....)


(.....)


Panitia Ujian,

Ketua



Ami Dilham, S.E., M.Si

Sekretaris



Rikawati Ginting Munthe, S.E., M.Si

Diketahui / Disetujui
Dekan,



Ami Dilham, S.E., M.Si



UNIVERSITAS QUALITY
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Ringroad – Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp (061) 80047003
Berastagi, Kabupaten Karo. Sumatera Utara, Telp (0628) 92188

**ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI WARUNG POJOK MASPON KABANJAHE**

SKRIPSI

Oleh :

NUR JAYADI

NPM : 1502020056

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana

Pada Tanggal : 27 Juni 2019

Tim Penguji

Pembimbing Utama

Dra. Menanti Sembiring, M.M

Tanggal : 05 - 07 - 2019

Pembimbing Pendamping

Ingan Ukur Br Sitepu, S.E., M.M

Tanggal : 03 - 07 - 2019

**Program Studi Manjaemen
Ketua,**

Rikawati Ginting Munte, S.E., M.Si

Tanggal : 06 - 07 - 2019

**Fakultas Ekonomi
Dekan,**

Ami Dilham, S.E., M.Si

Tanggal : 08 - 07 - 2019



UNIVERSITAS QUALITY
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Ringroad – Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp (061) 80047003
Berastagi, Kabupaten Karo. Sumatera Utara, Telp (0628) 92188

PERSETUJUAN PERBANYAK SKRIPSI

Sesuai dengan hasil draft skripsi mahasiswa :

Nama : Nur Jayadi

NPM : 1502020056

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Analisis Perilaku Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Pembelian
Di Warung Pojok Maspon Kabanjahe

DOSEN PEMBIMBING

1. Dra. Menanti Sembiring, M.M
2. Ingan Ukur Br Sitepu, S.E, M.M

Telah memperbaiki sesuai hasil, oleh sebab itu Skripsi tersebut telah diperbanyak berdasarkan peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Quality Medan.

| No | Nama | Sebagai | Tanda Tangan |
|----|--------------------------------|---------------|--------------|
| 1 | Dra. Menanti Sembiring, M.M | Penguji I | |
| 2 | Ingan Ukur Br Sitepu, S.E, M.M | Penguji II | |
| 3 | Ami Dilham, S.E., M.Si | Penguji III | |
| 4 | Dra. Menanti Sembiring, M.M | Pembimbing I | |
| 5 | Ingan Ukur Br Sitepu, S.E, M.M | Pembimbing II | |
| 6 | Dra. Menanti Sembiring, M.M | Moderator | |

Demikian surat pernyataan Skripsi ini diperbuat untuk dipergunakan seperti maksud di atas.

Medan, Juni 2019

Mengetahui,

Dekan,

Ami Dilham, S.E., M.Si

Ketua Program Studi,

Rikawati Ginting Munthe, S.E., M.Si

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NUR JAYADI
NPM : 1502020056
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Universitas Quality

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis dengan judul: **“ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN DI WARUNG POJOK MASPON KABANJAHE.”** Merupakan hasil karya asli penulis, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi manapun dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah penulis atau diterbitkan oleh penulis lain kecuali yang secara tertulis diajukan dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi maupun plagiasi dari hasil karya penulis lain dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis ini, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang penulis peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun.

Medan, Juni 2019

Yang menyatakan,




Nur Jayadi

NPM: 1502020056

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat, kasih, rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penyusunan skripsi ini disusun dan diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Quality. Judul skripsi ini adalah “ Analisis Perilaku Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Di Warung Pojok Maspon Kabanjahe”.

Dalam pelaksanaan penulisan skripsi ini penulis banyak mendapat halangan maupun kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak maka skripsi ini dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Erna Frida, M.Si., selaku Rektor Universitas Quality.
2. Bapak Ami Dilham, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Quality.
3. Ibu Rikawati Ginting, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Quality.
4. Ibu Dra. Menanti Sembiring, M.M., selaku Dosen Pembimbing utama penulis yang telah banyak memberikan bimbingan serta arahan selama proses penyusunan proposal skripsi ini.
5. Ibu Ingan Ukur Br Sitepu, SE., M.M., selaku Dosen Pembimbing pendamping Penulis yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan serta


petunjuk sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi ini tepat pada waktunya.

6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membimbing penulis selama menjadi mahasiswa Fakultas Ekonomi.
7. Pimpinan dan Staf Pegawai pada Universitas Quality yang telah membantu penulis untuk mendapatkan data-data yang penulis butuhkan dalam pembuatan skripsi ini.
8. Pemilik dan karyawan Warung Pojok Maspon Kabanjahe yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Keluarga besar yang penulis sayangi dan cintai kedua orang tua (Ahmat Sairi dan Tukanah), abangku Ahmat Wasis, Imam Suprobo, Ali Mustangin, dan kakakku Roliyah, serta saudara-saudari yang tidak dapat peneliti tuliskan satu persatu atas doa dan semangat yang diberikan kepada penulis.
10. Kepada Bapak Manoochehr Tahmasebian, Ibu Navanita Tahmasebian yang telah memberikan bantuan sehingga penulis dapat berkuliah dan menyelesaikan skripsi.
11. Kepada Every Little Bit Helps Foundation beserta pak Tjoa yang telah memberikan bantuan beasiswa sehingga penulis dapat berkuliah serta menyelesaikan skripsi.
12. Semua teman-teman yang penulis sayangi dan cintai, serta rekan-rekan mahasiswa-mahasiswi Universitas Quality khususnya Fakultas Ekonomi angkatan 2015 yang selama empat tahun telah berjuang bersama dibangku

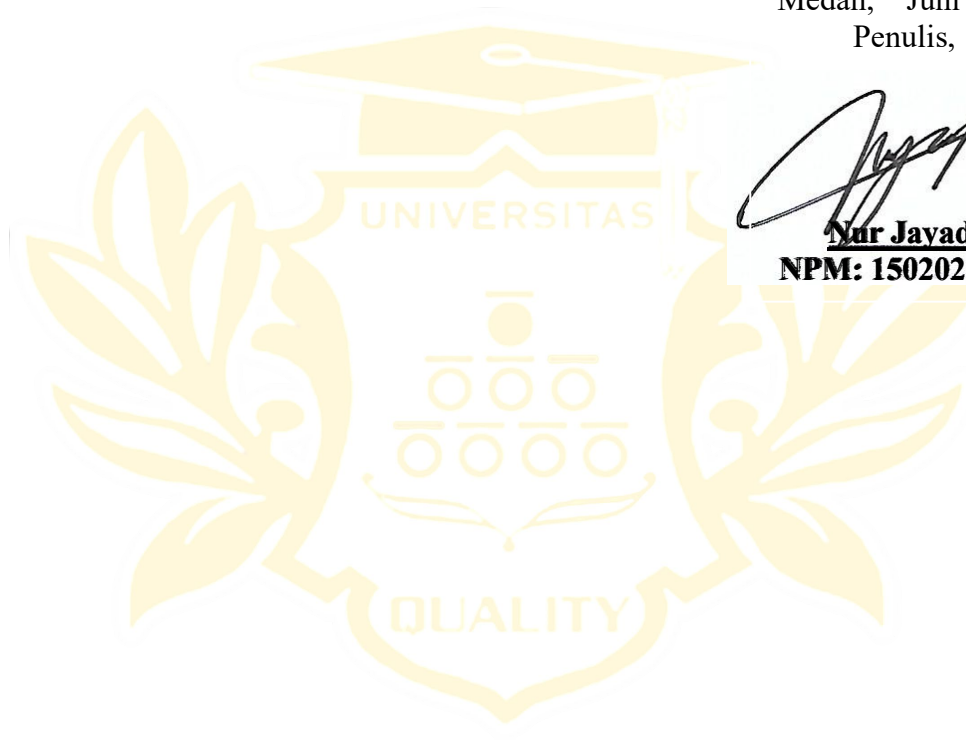
kuliah dan semua yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu, yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis.

Akhir kata penulis mengucapkan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya bagi Universitas Quality.

Medan, Juni 2019
Penulis,



Nur Jayadi
NPM: 1502020056



DAFTAR ISI

ABSTRAK

ABSTRACT

| | |
|---|-------------|
| KATA PENGANTAR..... | i |
| DAFTAR ISI..... | iv |
| DAFTAR TABEL..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN | ix |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah..... | 4 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 5 |
| 1.4 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.5 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.6 Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB II URAIAN TEORITIS | 7 |
| 2.1 Pengertian Konsumen | 7 |
| 2.2 Pengertian Perilaku Konsumen | 8 |
| 2.3 Model Perilaku Konsumen..... | 9 |
| 2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen..... | 11 |
| 2.5 Pengertian Keputusan Pembelian..... | 16 |
| 2.6 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian | 18 |
| 2.7 Pengambilan Keputusan Pembelian..... | 24 |
| 2.8 Tahap Keputusan Pembelian Konsumen | 25 |
| 2.9 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian | 27 |
| 2.10 Penelitian Terdahulu | 30 |
| 2.11 Kerangka Berpikir..... | 33 |
| 2.12 Hipotesis..... | 34 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 35 |
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian | 35 |
| 3.1.1 Tempat Penelitian..... | 35 |
| 3.1.2 Waktu Penelitian | 35 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | 36 |
| 3.2.1 Populasi | 36 |
| 3.2.2 Sampel..... | 36 |

| | | |
|---------|---|----|
| 3.3 | Sumber Dan Jenis Data | 37 |
| 3.4 | Variabel Penelitian Dan Defenisi Operasional Variabel Penelitian..... | 37 |
| 3.4.1 | Variabel Penelitian | 37 |
| 3.4.2 | Defenisi Operasional Variabel Penelitian | 38 |
| 3.5 | Teknik Pengumpulan Data..... | 39 |
| 3.6 | Teknik Analisis Data..... | 40 |
| 3.6.1 | Deskriptif..... | 41 |
| 3.6.2 | Uji Kualitas Data | 41 |
| 3.6.2.1 | Uji Validitas | 41 |
| 3.6.2.2 | Uji Reliabilitas..... | 42 |
| 3.6.3 | Uji Asumsi Klasik | 42 |
| 3.6.3.1 | Uji Normalitas | 43 |
| 3.6.3.2 | Uji Heteroskedastisitas | 43 |
| 3.6.3.3 | Uji Multikolinieritas | 44 |
| 3.7 | Analisis Regresi Linear Berganda..... | 44 |
| 3.8 | Uji Hipotesis..... | 45 |
| 3.8.1 | Uji F (Uji Simultan) | 45 |
| 3.8.2 | Uji t (Parsial)..... | 46 |
| 3.8.3 | Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 46 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 48

| | | |
|---------|--|----|
| 4.1 | Gambaran Umum Objek Penelitian | 48 |
| 4.2 | Hasil Penelitian | 49 |
| 4.2.1 | Analisis Deskriptif Responden | 49 |
| 4.2.1.1 | Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 50 |
| 4.2.1.2 | Deskripsi Responden Berdasarkan Umur | 50 |
| 4.2.1.3 | Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan | 51 |
| 4.2.2 | Analisis Deskriptif Variabel Penelitian..... | 52 |
| 4.2.2.1 | Deskripsi Variabel Faktor Sosial..... | 52 |
| 4.2.2.2 | Deskripsi Variabel Faktor Pribadi..... | 53 |
| 4.2.2.3 | Deskripsi Variabel Faktor Psikologis..... | 54 |
| 4.2.2.4 | Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian..... | 54 |
| 4.3 | Analisis Data | 55 |
| 4.3.1 | Uji Kualitas Data..... | 55 |
| 4.3.1.1 | Uji Validitas | 56 |
| 4.3.1.2 | Uji Reliabilitas | 57 |
| 4.3.2 | Uji Asumsi Klasik | 58 |
| 4.3.2.1 | Uji Normalitas | 58 |
| 4.3.2.2 | Uji Heteroskedastisitas | 59 |
| 4.3.2.3 | Uji Multikolinieritas | 60 |
| 4.3.3 | Analisis Regresi Linear Berganda..... | 61 |
| 4.3.4 | Uji Hipotesis..... | 63 |
| 4.3.4.1 | Uji F (Uji Simultan) | 63 |
| 4.3.4.2 | Uji t (Parsial)..... | 65 |
| 4.3.4.3 | Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 67 |
| 4.4 | Pembahasan Hasil Penelitian | 68 |

| | |
|---|-----------|
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 78 |
| 5.1 Kesimpulan | 78 |
| 5.2 Saran..... | 79 |

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 3.1 | Waktu Penelitian..... | 35 |
| Tabel 3.2 | Defenisi Operasional Variabel..... | 38 |
| Tabel 4.1 | Jenis Kelamin..... | 50 |
| Tabel 4.2 | Umur..... | 51 |
| Tabel 4.3 | Pekerjaan..... | 52 |
| Tabel 4.4 | Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Variabel Faktor Sosial | 52 |
| Tabel 4.5 | Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Variabel Faktor Pribadi..... | 53 |
| Tabel 4.6 | Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Variabel Faktor Psikologis | 54 |
| Tabel 4.7 | Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Variabel Keputusan Pembelian..... | 55 |
| Tabel 4.8 | Hasil Uji Validitas Data..... | 56 |
| Tabel 4.9 | Hasil Uji Reliabilitas Data..... | 57 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Normalitas Data..... | 59 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji Multikolinieritas Data..... | 61 |
| Tabel 4.12 | Hasil Analisis Regresi Linier Berganda..... | 62 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji F..... | 64 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji T..... | 66 |
| Tabel 4.15 | Hasil Uji Koefisien Determinasi..... | 67 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen..... | 10 |
| Gambar 2.2 Model Perilaku Konsumen..... | 10 |
| Gambar 2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkah laku konsumen | 12 |
| Gambar 2.4 Model tahap proses pembelian..... | 20 |
| Gambar 2.5 Kerangka Berpikir..... | 33 |
| Gambar 4.1 Grafik Scatterplot..... | 60 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|------------|---|
| Lampiran 1 | Kuesioner Penelitian..... |
| Lampiran 2 | Tabel Data Jawaban Responden..... |
| Lampiran 3 | Hasil Olah Data Karakteristik Responden..... |
| Lampiran 4 | Hasil Olah Data Tanggapan Responden..... |
| Lampiran 5 | Hasil Uji Validitas |
| Lampiran 6 | Hasil Uji Reliabilitas |
| Lampiran 7 | Hasil Uji Asumsi Klasik..... |
| Lampiran 8 | Hasil Uji Regresi, Uji F, Uji T, Dan Uji R ² |
| Lampiran 9 | Daftar Riwayat Hidup..... |

