

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK CITRA  
HAND AND BODY LOTION  
(Studi Kasus di Wilayah Kemanggisan Jakarta Barat)**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian**

**Persyaratan Dalam Memeroleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)**

**NAMA : ANIISAH HUMAIROH**

**NIM : 2012-11-032**



**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**JAKARTA**

**2016**

## **Kata Pengantar**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini, yang merupakan salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Universitas Esa Unggul Jakarta Barat.

Proposal ini berjudul **“Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen melalui Keputusan Pembelian Produk *Hand and body Lotion Citra*” (Studi Kasus di Daerah Kemanggisan Jakarta Barat).**

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga atas kasih sayang serta rahmat karunia yang telah Allah SWT berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma A. P, MBA, Selaku Rektor Universitas Esa Unggul
2. Bapak Dr. MF. Arrozi Adhika, Msi Ak, Selaku Dekan Universitas Esa Unggul
3. Bapak Drs. Sugiyanto, MM, Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul
4. Bapak Dr. Hasyim Ahmad. SE. M. Ed, selaku dosen pembimbing Akademik dan Pembimbing skripsi yang dengan penuh sabar meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan pengarahan mengenai isi dari materi penulisan proposal ini.

5. Yang tercinta dan ucapan terima kasih kepada Ibunda dan Ayahanda yang memberikan doa dan dukungannya baik spritual ataupun materil.
6. Nmjn
7. Dosen – dosen Universitas Esa Unggul yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berguna dan sangat membantu bagi penulis dalam menyelesaikan proposal ini.
8. Sahabat dan teman – teman di Fakultas Ekonomi angkatan 2012 yang telah memberikan motivasi kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu – persatu oleh penulis.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak segala kekurangan dan masih jauh dari sempurna, oleh karena itu semua saran dan kritik dari pembaca akan diterima guna memperbaiki dan mengembangkan penelitian ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penelitian selanjutnya dan juga bagi pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan.

**Jakarta,**

**Penulis**

## ABSTRAKSI

ANIISAH HUMAIROH, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Melakukan Pembelian Handbody Lotion Citra (Studi Kasus Di Daerah Jakarta Barat)*. (Dibimbing oleh Bapak Dr. Hasyim Ahmad. SE. M. Ed)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam melakukan pembelian hand body lotion Citra untuk mengetahui faktor yang dominan dalam mempengaruhi keputusan pembelian handbody lotion Citra.

Metedologi yang digunakan pada pengambilan sampel adalah metode *queto sampling* dengan jumlah sampel yang diperlukan adalah 100 responden yang berasal dari penyebaran questioner dengan .... indikator pertanyaan yang berkaitan dengan atribut faktor produk, faktor harga, faktor distribusi, faktor promosi, faktor sosial, dan faktor psikologis.

Analisis dilakukan dengan menggunakan uji validitas, reliabilitas dan analisis faktor. Dari penelitian menunjukkan terdapat 8 faktor yang

## ABSTRACT

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>BAB I            PENDAHULUAN</b>	
1.1 Judul .....	1
1.2 Latar Belakang .....	1
1.3 Identifikasi dan Pembatasan Masalah .....	5
1.3.1 Identifikasi Masalah .....	5
1.3.2 Pembatasan Masalah .....	5
1.4 Perumusan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II            Landasan Teori</b>	
2.1 Tinjauan Teori .....	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	8

2.1.2 Perilaku Konsumen .....	10
2.1.3 Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ) .....	19
2.1.4 Proses Pemngambilan Keputusan .....	36
2.1.5 Kepuasan Konsumen .....	42
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya .....	45
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	48
2.4 Hipotesis .....	57
2.5 Model Penelitian .....	58

### **BAB III      METODE PENELITIAN**

3.1 Desain Riset .....	59
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	60
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	62
3.4 Unit Analisis .....	63
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	6
3.6 Teknik Analisi Data .....	

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor</b>	<b>Nama Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Model Perilaku Konsumen dalam Pengambilan Keputusan .....	
2.2	Empat Bauran Pemasaran .....	
2.3	Keputusan Produk Perorangan .....	
2.4	Proses Pengambilan Keputusan .....	
2.5	Konsep Kepuasan Pelanggan .....	
2.6	Model Penelitian .....	58