

SKRIPSI

**FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU KONSUMEN
DALAM PEMASANGAN KAWAT GIGI (BEHEL) PADA KLINIK
KESIANA DI PEKANBARU**



UIN SUSKA RIAU

OLEH

RATNA SARI

NIM: 11071202192

**PROGRAM SI
JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2014**

SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU KONSUMEN
DALAM PEMASANGAN KAWAT GIGI (BEHEL) PADA KLINIK
KESIANA DI PEKANBARU**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral
Comprehensive Strata 1 Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau**



OLEH

RATNA SARI
NIM: 11071202192

**PROGRAM SI
JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2014

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : RATNA SARI
NIM : 11071202192
JURUSAN : MANAJEMEN S1
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL : FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PERILAKU KONSUMEN DALAM PEMASANGAN
KAWAT GIGI (BEHEL) PADA KLINIK KESIANA
DI PEKANBARU

PANITIA PENGUJI

KETUA



Drs. ALMASRI, M.SI
NIP : 196708012005011007

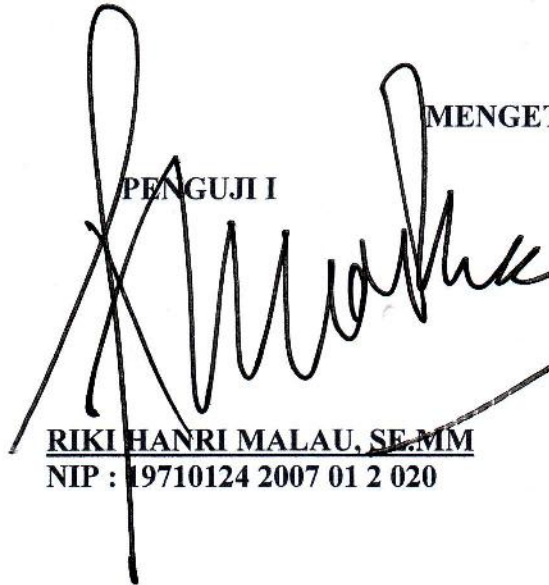
SEKRETARIS



MUHAMMAD APRIL, SH, M. Hum
NIK : 130 712 072


MENGETAHUI

PENGUJI I



RIKI HANRI MALAU, SE.MM
NIP : 19710124 2007 01 2 020

PENGUJI II



FERIZAL RACHMAD, SE.MM
NIK : 130 707 010

ABSTRAK

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU KONSUMEN DALAM PEMASANGAN KAWAT GIGI (BEHEL) PADA KLINIK KESIANA DI PEKANBARU

Oleh : RATNA SARI

Penelitian ini dilakukan di Klinik Kesiana Pekanbaru yang beralamat di Jl.Hasanuddin No. 95 Pekanbaru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen pada Klinik Kesiana di Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Klinik Kesiana di Pekanbaru pada periode tahun 2013 yang berjumlah 3.071. penarikan data menggunakan aksidental sampling yang berjumlah 100 responden. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh perilaku konsumen dalam pemasangan kawat gigi (behel) pada klinik kesiana dan untuk mengetahui faktor yang dominan mempengaruhi perilaku konsumen. penelitian ini menggunakan empat variabel bebas yaitu faktor budaya, faktor sosial. Faktor pribadi dan faktor psikologis dan satu variabel terikat yaitu perilaku konsumen. pengolahan data menggunakan skala likert dengan peralatan statistik regresi linier berganda. Hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut : di duga faktor budaya dan faktor sosial secara parsial berpengaruh signifikan terhadap perilaku konsumen, dan di duga variabel faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis secara simultan berpengaruh signifikan terhadap perilaku konsumen. berdasarkan hasil perhitungan maka diperoleh sebagai berikut : bahwa secara simultan variabel faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis berpengaruh terhadap perilaku konsumen , hal ini dilihat dari uji F, yang mana nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel ($f_{hitung} 21,610 > f_{tabel} 2,467$). Selanjutnya yaitu secara parsial variabel faktor budaya dan faktor sosial berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku konsumen pada Klinik kesiana, hal ini terlihat dari uji t, yang mana nilai t hitung dari setiap variabel bebas lebih besar dari t tabel. Dari kedua variabel bebas yang paling dominan mempengaruhi perilaku konsumen dalam pemasangan kawat gigi (behel) pada Klinik Kesiana adalah variabel faktor budaya yaitu sebesar 4,194, yang di tunjukkan melalui nilai t hitung. Berdasarkan hasil penelitian ini penulis menyarankan kepada pihak Klinik Kesiana untuk lebih meningkatkan kretifitas atau penciptaan produk baru serta inovasi-inovasi baru dalam pemasangan kawat gigi (behel), sehingga tujuan klinik kesiana dapat tercapai dengan baik, dan bagi peneliti selanjutnya, untuk meneliti variabel lain dari perilaku konsumen.

Kata kunci : Perilaku konsumen, faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis.

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah *Subhanahu Wata'ala* atas segala rahmat serta karunia yang telah diberikanNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Pemasangan Kawat Gigi (Behel) Pada Klinik Kesiana Di Pekanbaru”** sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari tanpa adanya doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, penulisan skripsi ini tidak akan dapat terwujud. Oleh karena itu perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua yang tercinta, ayahanda Juremi dan ibunda Sukini yang telah memberikan cinta, kasih sayang serta memberikan dukungan moril maupun materil serta senantiasa mendoakan keberhasilan dan kesuksesan bagi penulis selama menuntut ilmu yang tak akan dapat penulis balas, selain selalu berdoa kepada Allah SWT agar ayahanda dan ibunda diberi kesehatan dan umur panjang serta selalu dalam lindungan Allah SWT
2. Buat abangku tercinta Satriono dan adik-adikku tersayang Rudianto dan Ropiani Syahfitri yang selalu memberikan doa dan semangat hingga sampai terselesainya skripsi ini, semoga yang

kuasa selalu memberikan kesehatan, umur yang panjang serta tercapai apa-apa yang di cita-citakan.

3. Bapak Dr. Mahendra Romus, SP, M, Ec. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Mulia Sosiady, SE, MM, Ak. Selaku Ketua dan Dosen Pembimbing Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dony Martias, SE, MM Selaku dosen konsultasi proposal yang telah banyak meluangkan waktu, perhatian untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan proposal.
6. Bapak Drs. H. Zamharil Yahya, MM Selaku penasehat akademis yang telah banyak membantu dalam memberikan sumbangan saran dan pemikiran dalam pengembangan ilmu dan kemampuan saya sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Seluruh Dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
8. Teman-teman seperjuangan di Manajemen lokal B dan Manajemen Pemasaran B angkatan 2010 yang selalu memberikan semangat dan kerjasamanya dalam menyelesaikan study.
9. Buat sahabatku, Maya, Cici, Duo Siti, Rudi, Melva, Saiful dan Sadri yang selalu memberikan dorongan kepada penulis serta tempat berbagi cerita dalam keseharian, semoga sukses.
10. Seluruh pihak yang terkait yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan, pengarahan, dan kerjasama dalam penyusunan skripsi ini, maupun dalam kehidupan penulis.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Allah *Subhanahu Wata'ala* berkenan membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian.

Semoga skripsi ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan. Segala kritik dan saran atas skripsi ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Pekanbaru, Mei 2014

Penulis

Ratna Sari
11071202192

DAFTAR ISI

ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.2 Defenisi Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Karakteristik Jasa	Error! Bookmark not defined.
2.4 Perilaku Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.5 Model Perilaku Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.6 Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.7 Perilaku Konsumen Dalam Pandangan Islam	Error! Bookmark not defined.
2.8 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.9 Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
2.10 Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.11 Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
2.12 Defenisi Operasional Variabel dan Indikator	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	

3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	36
3.2	Jenis dan Sumber Data	36
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4	Populasi dan Sampel	37
3.5	Analisis Data	39
3.6	Uji Kualitas Data.....	40
3.6.1	Uji Validitas	40
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	40
3.6.3	Uji Normalitas Data	41
3.7	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.7.1	Uji Multikolonieritas	42
3.7.2	Uji Autokorelasi	42
3.7.3	Uji Heterokedastisitas	43
3.8	Regresi Linear Berganda.....	44
3.9	Uji Hipotesis	45
3.9.1	Uji Secara Parsial (Uji t)	45
3.9.2	Uji Secara Simultan (Uji F).....	45
3.9.3	Koefisien Determinasi (R^2)	46
 BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN		
4.1	Profil Klinik Kesiana	47
4.2	Aktifitas Usaha Klinik Kesiana.....	49
4.3	Struktur Organisasi Klinik Kesiana	50
 BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
5.1	Gambaran Umum Dan Identitas Responden.....	54
5.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
5.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	55
5.1.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
5.1.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	57
5.2	Deskripsi Variabel.....	57
5.2.1	Deskripsi Variabel Perilaku Konsumen	58

5.2.2	Deskripsi Variabel Faktor Budaya	62
5.2.3	Deskripsi Variabel Faktor Sosial.....	66
5.2.4	Deskripsi Variabel Faktor Pribadi.....	69
5.2.5	Deskripsi Variabel Faktor Psikologis.....	74
5.3	Uji Kualitas Data.....	78
5.3.1	Uji Validitas	78
5.3.2	Uji Reliabilitas.....	80
5.3.3	Uji Normalitas Data	80
5.4	Uji Asumsi Klasik.....	81
5.4.1	Uji Multikolonieritas	82
5.4.2	Uji Autokorelasi	82
5.4.3	Uji Heteroskedastisitas	83
5.5	Analisis Regresi Linier Berganda	84
5.6	Pengujian Hipotesis.....	86
5.6.1	Uji t (Uji Parsial)	86
5.6.2	Uji F (Uji Simultan)	88
5.6.3	Koefisien Determinasi (R^2)	89

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan	91
6.2	Saran.....	92

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN.....