

**SKRIPSI**

**STANLEY**

**ANALISIS MOTIVASI DAN PERSEPSI KONSUMEN DALAM  
PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
RUMAH MAKAN YOBEL DI MALL GALAXY SURABAYA**



No. INDUK	0200 / 02
TGL TERIMA	02. 11. 01
<del>BE</del>	
HADI-H	
No. BUKU	FE-m Sta a-1
KOPI KE	1 (satu)

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA**

**2001**

ANALISIS MOTIVASI DAN PERSEPSI KONSUMEN  
DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PADA RUMAH MAKAN YOBEL  
DI MALL GALAXY SURABAYA

SKRIPSI  
diajukan kepada  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
Bidang Studi Manajemen

OLEH :

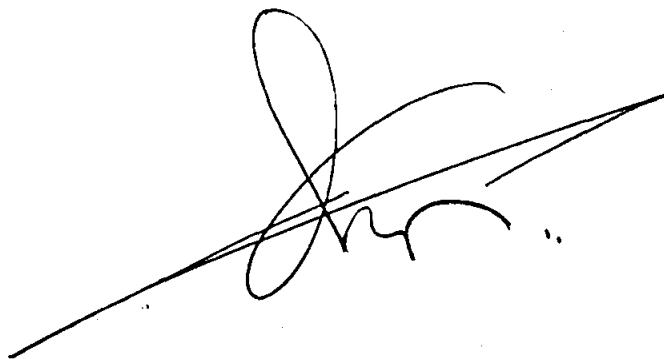
Stanley

3103096271

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA

## LEMBAR PERSETUJUAN

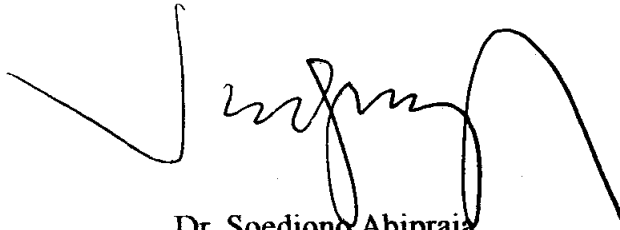
Naskah skripsi berjudul Analisis Motivasi dan Persepsi Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan YOBEL di Mall Galaxy Surabaya yang ditulis oleh Stanley telah disetujui dan diterima untuk diajukan ke Tim Penguji.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'S' followed by a series of loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Pembimbing I : Drs. Ec. Soewardjo, MM.

## LEMBAR PENGESAHAN

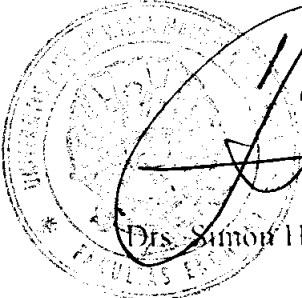
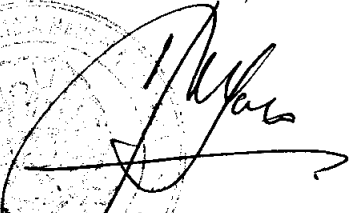
Skripsi yang ditulis oleh Stanley, NRP. : 3103096271 telah disetujui pada tanggal 08-02-2001 dan dinyatakan LULUS oleh Ketua Tim Penguji :



Dr. Soedjono Abipraja

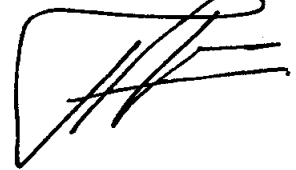
Mengetahui :

DEKAN,



Dr. Simon Hariyanto, Ak.

Ketua Jurusan,



Drs. Ec. N. Agus Sunaryanto, MM.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Drs. Ec. Soewardjo, M.M., selaku Dosen Pembimbing atas segala bimbingan dan waktu yang telah diberikan kepada penulis.
2. Bapak Drs. Simon Hariyanto, Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Dra. Ec. Christina Whidya Utami, M.M., selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Bapak Drs. Ec. N. Agus Sunaryanto, M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
5. Bapak Drs. Ec. Siprianus S. Sina, M.M., selaku Dosen Wali Studi atas segala perhatian dan pengarahannya kepada penulis selama masa perwalian.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat kepada penulis selama menjalani masa studi.
7. Seluruh staf dan karyawan Tata Usaha Fakultas Ekonomi serta Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah banyak membantu di dalam menyelesaikan studi.
8. Yayasan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan sumbangan dalam menyelesaikan skripsi.

9. Perpustakaan Universitas Surabaya yang telah membantu dalam melengkapi penyelesaian skripsi.
10. Rumah Makan YOBEL di Mall Galaxy yang telah memberikan ijin penulis dalam mengadakan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.
11. Papi dan Mami tercinta atas segala perhatian, waktu, dukungan dan pengorbanan yang besar dalam hidup penulis, juga adik Ivanna yang telah memberi dorongan kepada penulis.
12. Liauw Yee Aei beserta keluarga, yang selama ini telah banyak memberikan bantuan dan dorongan semangat kepada penulis.
13. Rekan-rekan yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, atas segala waktu dan bantuan baik moril maupun materiil.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih terdapat kelemahan dan kekurangan. Namun penulis berharap agar skripsi ini nantinya dapat memberi sumbangan pemikiran yang bermanfaat, sehingga dapat membantu dalam memecahkan masalah.

Akhir kata, penulis berharap adanya masukan-masukan dan saran-saran yang membangun guna mengembangkan skripsi ini dengan lebih baik.

***Penulis***

## DAFTAR ISI

**PERPUSTAKAAN**  
**Universitas Katolik Widya Mandala**  
**SURABAYA**

Halaman

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAKSI .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Permasalahan .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	2
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Manfaat Penelitian .....	3
1.5. Sistematika Skripsi .....	4
<b>BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	5
2.2. Landasan Teori .....	6
2.2.1. Arti dan Pentingnya Pemasaran .....	6
2.2.2. Perilaku Konsumen .....	8
2.2.3. Ruang Lingkup Perilaku Konsumen dan Pentingnya Bagi Manajemen Pemasaran .....	11
2.2.4. Motivasi .....	12
2.2.5. Persepsi .....	14
2.2.6. Jasa .....	15
2.3. Hipotesis Kerja .....	17

## BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian .....	18
3.2. Identifikasi Variabel .....	18
3.3. Definisi Operasional .....	19
3.4. Jenis dan Sumber Data .....	19
3.5. Pengukuran Data .....	20
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data .....	20
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	21
3.8. Teknik Pengambilan Data .....	21
3.9. Prosedur Pengujian Hipotesis .....	21
3.10. Teknik Analisis Data .....	27

## BAB 4. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	30
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	30
4.1.2. Struktur Organisasi Perusahaan .....	30
4.1.3. Tenaga Kerja Perusahaan .....	33
4.1.4. Produk yang dihasilkan .....	34
4.1.5. Proses Produksi .....	35
4.1.6. Promosi Penjualan .....	36
4.2. Deskripsi Data .....	36
4.3. Analisis Data .....	39
4.4. Pembahasan .....	65

## BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan .....	67
5.2. Saran .....	68

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

## LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1. Tabel Kontingensi .....	22
3.2. Tabel Kontingensi .....	23
4.1. Tabel Jenis Produk yang dihasilkan .....	34
4.2. Tabel Data Motivasi Dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Ditinjau dari Faktor Usia, Pekerjaan, dan Pendapatan Responden .....	37
4.3. Tabel Data Persepsi Dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Ditinjau dari Faktor Usia, Pekerjaan, dan Pendapatan Responden .....	38
4.4. Persiapan Tabel Kontingensi .....	39
4.5. Tabel Kontingensi .....	40
4.6. Tabel Kontingensi $f_o$ dan $f_e$ .....	41
4.7. Tabel Perhitungan Chi Square .....	41
4.8. Persiapan Tabel Kontingensi .....	44
4.9. Tabel Kontingensi .....	45
4.10. Tabel Kontingensi $f_o$ dan $f_e$ .....	45
4.11. Tabel Perhitungan Chi Square .....	46
4.12. Persiapan Tabel Kontingensi .....	48
4.13. Tabel Kontingensi .....	49
4.14. Tabel Kontingensi $f_o$ dan $f_e$ .....	49
4.15. Tabel Perhitungan Chi Square .....	50
4.16. Persiapan Tabel Kontingensi .....	52
4.17. Tabel Kontingensi .....	53
4.18. Tabel Kontingensi $f_o$ dan $f_e$ .....	54

4.19. Tabel Perhitungan Chi Square .....	54
4.20. Persiapan Tabel Kontingensi .....	57
4.21. Tabel Kontingensi .....	57
4.22. Tabel Kontingensi $f_o$ dan $f_e$ .....	58
4.23. Tabel Perhitungan Chi Square .....	59
4.24. Persiapan Tabel Kontingensi .....	61
4.25. Tabel Kontingensi .....	62
4.26. Tabel Kontingensi $f_o$ dan $f_e$ .....	62
4.27. Tabel Perhitungan Chi Square .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1. Kurva Distribusi Chi Square .....	25
4.1. Struktur Organisasi Rumah Makan YOBEL .....	31
4.2. Kurva Distribusi Chi Square .....	42
4.3. Kurva Distribusi Chi Square .....	47
4.4. Kurva Distribusi Chi Square .....	51
4.5. Kurva Distribusi Chi Square .....	55
4.6. Kurva Distribusi Chi Square .....	60
4.7. Kurva Distribusi Chi Square .....	64

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Daftar Pertanyaan
2. Tabel Distribusi Chi Square

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**