

Analisis Motivasi Konsumen
Dalam Menggunakan Jasa Klinik Kecantikan

Larissa Yogyakarta



ditulis oleh

Nama : Retno Wulandari

No Mahasiswa : 00311361

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2004

Analisis Motivasi Konsumen
Dalam Menggunakan Jasa Klinik Kecantikan
Larissa Yogyakarta



ditulis oleh

Nama : Retno Wulandari
No Mahasiswa : 00311361
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2004

**Analisis Motivasi Konsumen
Dalam Menggunakan Jasa Klinik Kecantikan
Larissa Yogyakarta**

SKRIPSI

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna
memperoleh gelar Sarjana Strata-I di Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Oleh

Nama : Retno Wulandari
No Mahasiswa : 00311361
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2004**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 6 April 2004

Penulis,

Retno Wulandari

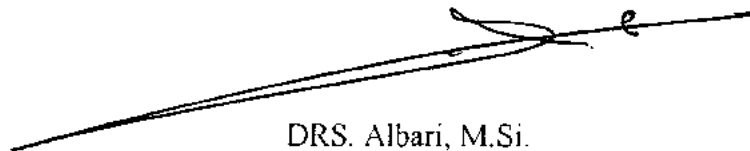
**Anlisis Motivasi Konsumen
Dalam Menggunaka Jasa Klinik Kecantikan
Larissa Yogyakarta**



Nama : Retno Wulandari
No Mahasiswa : 00311361
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, April 2004
Telah disetujui dan disahkan oleh
Dosen pembimbing,

antika dary



DRS. Albari, M.Si.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS MOTIVASI KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA KLINIK
KECANTIKAN LARISSA YOGYAKARTA**

Disusun Oleh: RETNO WULANDARI
Nomor mahasiswa: 00311361

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 15 Mei 2004

Penguji/Pemb. Skripsi : DRS. ALBARI, M.SI

Penguji : DRS. MURWANTO SIGIT, MBA

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Drs. Suwarsono, MA

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan

(Q.S. Alam Nasyar 6)

Ilmu adalah bagi kalbu dari kebutaan, cahaya bagi penglihatan guna menembus segala kegelapan dan kekuatan bagi tubuh dalam mengatasi segala kelemahan, Dengan seseorang akan dapat mencapai tingkatan orang-orang yang baik budi dan derajat yang tinggi.

(AL Jhazali)

".....Ia Mahatahu segala yang ada di depan dan yang di belakang mereka. Tidak ada yang dapat meraih sebagian ilmu-Nya kecuali atas izin-Nya....."

(Surat Al 'Baqarah ayat 255)

"Bacalah dengan menyebut nama Tuhanmu, Yang menciptakan.

Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah.

Bacalah ! dan Tuhanmulah Yang Maha Pemurah.

Yang telah mengajar (manusia) dengan perantaraan kalam.

Dia telah mengajarkan kepada manusia apa yang tidak diketahuinya."

(Surat Al 'Alaq ayat 1-5)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhandulillahirobbil'amin

Seiring rasa syukur kupersembahkan karya ini

Untuk orang-orang yang aku sayangi :

- ♥ Bapak-Ibu tercinta yang telah melahirkan dan
membesarkan serta membimbingku, telaga
kasihmu tak pernah kering mengalirkan doa
untuk anakmu, ini sebagai tanda baktiku
padamu
- ♥ Kakak-kakak ku yang sangat aku sayangi
- ♥ Semangatku.....

ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran tentang motivasi konsumen, ketika mereka menggunakan jasa klinik kecantikan Larissa Yogyakarta sebagai obyek yang diteliti berdasarkan karakteristik konsumen.

Jumlah sample yang diambil sebanyak 100 orang. Metode penelitian yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis statistik. Analisis deskriptif dilakukan atas dasar jawaban responden pada daftar pertanyaan yang ada. Analisis statistik yang digunakan adalah kai kuadrat . analisis ini digunakan untuk menguji ada tidaknya perbedaan terhadap pilihan terhadap atribut yang memotivasi konsumen dalam menggunakan jasa klinik kecantikan Larissa Yogyakarta menurut karakteristik mereka.

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala ordinal yang dalam penelitian ini bermanfaat untuk mengungkapkan pernyataan tentang urutan mengenai pentingnya atribut suatu obyek penelitian.

Dari penelitian yang telah dilakukan, dapat diperoleh kesimpulan bahwa tidak ada perbedaan pilihan atribut yang memotivasi konsumen dalam menggunakan jasa klinik kecantikan Larissa Yogyakarta yang didasarkan pada karakteristik pekerjaan, usia dan pengeluaran.

KATA PENGANTAR

Assalamu' alaikum wr. Wb

Dengan segenap rasa syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Universitas Islam Indonesia.

Adapun judul Skripsi ini adalah "Analisis Motivasi Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Klinik Kecantikan Larissa Yogyakarta.

Skripsi ini dapat terwujud antara lain berkat adanya bantuan berbagai pihak, maka dari itu dalam kesempatan ini penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada :

1. Bapak DRS. H. Suwarsono, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
2. Bapak DRS. H. Albari, M.SI selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan petunjuk dan sarannya sehingga terwujud skripsi ini.
3. Segenap staf pengajar di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, yang telah memberikan bekal ilmu pada penulis.
4. Segenap karyawan di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, Mas Widodo, Bu Yayuk, yang telah membantu penulis selama studi.
5. Bapak Cahyadi, Ibu Harti, Ibu Ari dan seluruh karyawan Larissa yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Bapak dan Ibu tercinta, serta kedua kakakku Tatik dan Aris (makasih banget) yang telah memberikan nasihat, doa semangat dan kasih sayang yang tak ternilai sehingga membantu memperlancar terselesainya skripsi ini.
7. Keluarga besar salakan, makasih untuk segalanya.
8. Semangatku "JUANG" ku yang selalu sabar dan tidak pernah bosan ngasih semangat!.makasih ya.....:)
9. Ilham yang selalu mengganggu dan menghiburku dengan segala kelucuannya.

10. *Special thanks*:

→ Sahabat-sahabat ku: @Imoes & Sentot (for everyting), @Erni (poko ke thanks banget), @Mas Azis (ga tau neh, musti gimana bilang makasih), @Fitri Sejuk (Nuwon tenan!!!Neng tetep ra mlebu hal persembahan loh hehehe), @Mbak Rini (bukunya berguna banget loh!), @Tissie-ddx, @Dita dan @Nunik (untuk semangatnya...friends forever yaa), @Magdalena (panduanku hehehe...), @Anita (thanks mbak), @Andri (my best friend), @Kembaranku (No Coment wae lah!),@Yuli (sory klo slalu diajak pusing), @Berti (Ayo...kejar aku ber) @Sony (untuk kartunya),@ Mas Syaiful (besok ngrepotin lagi yaa), @Mbak In (untuk nasehatnya), @mbak Nanik (balikin nggak yaa??), @Deny Skaters (tetep gilaaaaa), @Hetty, @Viorilla, @Rumah Pink dan @Crew Pink (tetap ceria), @Kuntung's Club (ngrumpi....terusss....), @Gadis-gadis gandu (nuwun yo..mbak-mbak) @Agra (maap kang gendut duluan yee), @SiNyebelin yang ngangenin (makasih yaaaaa...slalu bikin aku tertawa ha..ha..ha.),.dan @Semua temen-temen UIl angkatan 2000 (keep on fighting guys....)

11. Para sahabat dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan petunjuk, saran dan doa serta segala bantuannya dalam bentuk apapun, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan sehingga terselesainya skripsi ini.

Semoga skripsi ini bermanfaat baik bagi penulis maupun pihak lain.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Yogyakarta, April 2004

Penulis

Retno Wulandari

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Judul Skripsi.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halamn Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman Pengesahan Ujian.....	v
Halaman Motto.....	vi
Halaman Persembahan.....	vii
Abstrak.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pokok Permasalahan.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian dan Definisi Pemasaran.....	8
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	9
2.3 Konsep Pemasaran.....	10
2.4 Pengertian dan Klasifikasi Jasa.....	12
2.5 Perilaku Konsumen.....	14
2.5.1 Teori Perilaku Konsumen.....	15
2.5.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	17
2.6 Teori Motivasi dan Klasifikasi Motivasi.....	23
2.6.1 Klasifikasi Motivasi dan Strategi Pemasaran.....	30
2.6.2 Tahap-tahap Dalam Proses Keputusan Pembelian.....	32
2.7 Hipotesa Penelitian.....	35

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Populasi Dan Sampel.....	36
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3 Metode Analisis Data.....	42

BAB IV ANALISIS DATA

4.1 Karakteristik Konsumen.....	45
4.1.1 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	45
4.1.2 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Tingkat Usia.....	46
4.1.3 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Tingkat Pengeluaran.....	47

4.2 Analisis Motivasi Menurut Karakteristik Konsumen.....	48
4.2.1 Analisis Motivasi Konsumen Menurut Jenis Pekerjaan.....	48.
4.2.2 Analisis Motivasi Konumen Menurut Usia.....	59.
4.2.3 Analisis Motivasi Konsumen Menurut Pengeluaran.....	61
4.3 Analisis Statistik.....	68
4.3.1 Pengujian Hipotesis Tentang Motivasi Konsumen Menurut Jenis Pekerjaan.....	69
4.3.2 Pengujian Hipotesa Tentang Motivasi Konsumen Menurut Usia.....	71.
4.3.3 Pengujian Hipotesis Tentang Motivasi Konsumen Menurut Pengeluaran.....	72

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA.....	77
----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	78
-------------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Hasil Identifikasi Atribut Penting Konsumen.....	40
4.1 Kelompok Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	46
4.2 Kelompok Responden Menurut Tingkat Usia.....	47
4.3 Kelompok Responden Menurut Tingkat Pengeluaran.....	48
4.4 Analisis Motivasi Konsumen Menurut Jenis Pekerjaan.....	49
4.5 Analisis Motivasi Konsumen Menurut Usia.....	55
4.6 Analisis Motivasi Konsumen Menurut Pengeluaran.....	62
4.7 Perhitungan Kai Kuadrat Perbedaan Pilihan Atribut Produk Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	69
4.8 Perhitungan Kai Kuadrat Perbedaan Pilihan Atribut Produk Berdasarkan Usia.....	71
4.9 Perhitungan Kai Kuadrat Perbedaan Pilihan Atribut Produk Berdasarkan Pengeluaran.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Model Lima Tahap Proses Pembelian.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Angket 1.....	78
Angket 2.....	80
Tabulasi Data.....	83
Tabel Distribusi.....	86