



**ANALISA PERILAKU KONSUMEN TERHADAP PEMILIHAN  
WEDDING ORGANIZER DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program S-1  
Bidang Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Widya Kartika

oleh

**Erwin Hartanto Kosasi Kho**

**111.18.043**

**PEMBIMBING I**

**Muis Murtadho, S.E, M.M.**

**NIP. 111/12.78/10.10/968**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA  
SURABAYA**

**2022**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisa Perilaku Konsumen Terhadap Pemilihan Wedding Organizer” dengan sebaik-baiknya. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S.M) program Strata 1 (S-1) program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Widya Kartika Surabaya.

Saya menyadari tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini, oleh karena itu saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah menyertai dan memberikan hikmat untuk peneliti sehingga dapat menyelesaikan penelitian dengan baik;
2. Dr. Filipus Priyo Suprobo, ST., M.T. sebagai Rektor Universitas Widya Kartika Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Widya Kartika Surabaya;
3. Yulius Hari, S. Kom., MBA., M.Kom. Wakil Rektor 1 Bidang Akademik Universitas Widya Kartika yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Widya Kartika Surabaya;
4. Dr. Erna Ferrinadewi, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi di manajemen Universitas Widya Kartika Surabaya;
5. Muis Murtadho, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, serta mendukung dan membimbing peneliti dalam menyusun skripsi ini;
6. Martinus Rukismono, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, serta mendukung dan membimbing peneliti dalam menyusun skripsi ini;
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Kartika Surabaya yang telah senantiasa memberikan ilmunya selama menempuh

pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Widya Kartika Surabaya hingga tahap penyelesaian skripsi;

8. Kedua orangtua saya, Papa Yudianto Kosasi dan Mama Ang Kim Kiat serta saudara saya Robby Hartanto, S.M dan Henry Hartanto Kosasi yang selalu memotivasi dan mengusahakan yang terbaik untuk hidup saya;
9. Kepada pacar saya Priskila Nindy Mellinda, S.H yang selalu memarahi saya jika saya tidak mengerjakan skripsi ini, skripsi ini bisa terjadi karena adanya dukungan motivasi dan doa dari dia;
10. Sahabat-sahabat terdekat saya: Steffi Young, Jefferson Mangapul, Sarahmita Dewi, Christine Hermawan, Janet Virgyl, Ignasius David, Evelyn Yemima yang sudah membantu support untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada sahabat-sahabat saya dari SMAK Frateran: Devina Florencia, Shafira Natasya dan Michael Liono yang selalu memberikan dukungan saya selama berkuliah di Universitas Widya Kartika;
12. Sahabat-sahabat kampus saya dari semester 1: Antonius Dimas, Evert Fernando, Ariya Patma, Yessica yang sudah menemani saya dari awal perkuliahan hingga sampai saat sekarang ini terimakasih sudah menjadi teman berjuang mulai dari semester 1;
13. Kepada Head Coach Basket Tim Uwika periode 2018-2019 Ko Benny dan Laoshi Peter yang telah membawa saya ke dalam Lingkungan Universitas Widya Kartika dan memberi saya beasiswa selama 3,5 tahun ini;
14. Pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu saya dalam berbagai aspek.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Surabaya, 28 Januari 2022

Penulis

## ABSTRAK

Erwin Hartanto

Skripsi

### ANALISA PERILAKU KONSUMEN TERHADAP PEMILIHAN WEDDING ORGANIZER DI SURABAYA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendapatkan informasi tentang perilaku konsumen dalam memilih jasa *Wedding Organizer* di Surabaya.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan narasumber yang dipilih memiliki kriteria: 1) Sudah menikah; 2) Menggunakan jasa *Wedding Organizer*, pemilihan kriteria ini karena narasumber mampu memberikan pendapat dan pernyataan yang tidak berubah-ubah karena sudah menggunakan *Wedding Organizer*. Kriteria narasumber yang terpilih adalah enam orang berlatar belakang dari berbagai macam pekerjaan, tiga orang wiraswasta, dua orang karyawan swasta dan satu orang ibu rumah tangga, hal ini dimaksudkan agar penelitian ini mempunyai sudut pandang dan keunikan tersendiri. Dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan keabsahan data yang digunakan adalah Triangulasi data. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa menurut narasumber, perilaku konsumen dalam memilih *Wedding Organizer* di Surabaya dipengaruhi oleh: 1) faktor budaya; 2) faktor sosial; 3) faktor pribadi; 4) faktor psikologi.

Kata Kunci: *Wedding Organizer*, Perilaku Konsumen

## ABSTRACT

Erwin Hartanto

Essay

### CONSUMER BEHAVIOR ANALYSIS OF THE SELECTION OF WEDDING ORGANIZER IN SURABAYA

*This study aims to find out and obtain information about consumer behavior in choosing Wedding Organizer services in Surabaya.*

*This type of research is a qualitative research and the selected resource persons have the following criteria: 1) Married; 2) Using the services of a Wedding Organizer, the selection of these criteria is because the resource person is able to provide opinions and statements that do not change because they have used a Wedding Organizer. The criteria for the selected resource persons were six people with various backgrounds from various occupations, three entrepreneurs, two private employees and one housewife. The data collection technique used is interviews and the validity of the data used is data triangulation.*

*Based on the results of the study, it was found that according to the informant, consumer behavior in choosing a Wedding Organizer in Surabaya was influenced by: 1) cultural factors; 2) social factors; 3) personal factors; 4) psychological factors.*

**UWMIKA**

Keywords: Wedding Organizer, Consumer Behavior

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
SURAT PENGESAHAN ORISINALITAS & PERSETUJUAN PUBLIKASI AKADEMIK SKRIPSI PERIODE GASAL TAHUN 2021-2022 .....	i
BERITA ACARA PENGESAHAN SIDANG AKHIR SKRIPSI .....	ii
PERSETUJUAN SIDANG AKHIR SKRIPSI .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.1.1 Zakaria Wahab (2019) .....	9
2.1.2 Andri Helmi Munawar (2019).....	9
2.1.3 I Nengah Wirata, (2019) .....	10
2.1.4 Ambar Lukitaningsih (2020).....	11
2.2 Persamaan Penelitian dan Perbedaan Penelitian.....	11
2.2.1 Persamaan dalam penelitian ini, antara lain: .....	11
2.2.2 Perbedaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:.....	12
2.3 Landasan Teori .....	12
2.3.1 Perilaku Konsumen.....	12
2.3.2 Hubungan Perilaku Konsumen dengan Keputusan Pembelian .....	18

2.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	19
2.3.4 Tipe-tipe Perilaku Keputusan Pembelian.....	25
2.3.5 Pengambilan Keputusan dalam Pembelian .....	27
2.3.6 Proses Keputusan Pembelian Konsumen .....	29
BAB III METODE PENELITIAN .....	35
3.1 Metode Penelitian.....	35
3.1.1 Jenis Penelitian.....	35
3.1.2 Sumber Data.....	37
3.2 Subjek Penelitian.....	37
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	38
3.4 Teknik Analisa Data .....	39
3.5 Uji Keabsahan Data .....	41
3.6 Pemanfaatan Hasil Penelitian.....	41
BAB IV .....	42
PEMBAHASAN .....	42
BAB V .....	59
KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
JURNAL ILMIAH	
LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI DOSEN PEMBIMBING 1	
LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI DOSEN PEMBIMBING 2	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar List <i>Wedding Organizer</i> di Surabaya 2021.....	4
Tabel 1.2 Paket dan Harga yang ditawarkan <i>Wedding Organizer</i> di <i>Wedding Fair</i> .....	7
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	12

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen.....	17
Gambar 2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	19
Gambar 2.3 Proses Pengambilan Keputusan.....	30
Gambar 2.4 Model Kerangka Berpikir.....	34
Gambar 3.1 Teknik Analisa Data.....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Panduan Wawancara
Lampiran 2: Narasumber Michael Sugianto
Lampiran 3: Narasumber Christine Hermawan
Lampiran 4: Narasumber Jimmy Tjandra
Lampiran 5: Narasumber Sarahmita Dewi
Lampiran 6: Narasumber Janet Virgyl
Lampiran 7: Narasumber Resita Putri