



**KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN  
SPARE PART MOBIL DI TOKO ANUGERAH MOTOR  
DI BUOL SULAWESI TENGAH PADA SAAT  
PANDEMI**

**SKRIPSI**

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

oleh  
**Robin Sachio**  
**111.18.009**

**PEMBIMBING:**

**Prof.Dr. Herman Budi Sasono, S.E., M.M**  
**NIP 111/05.46/03.14/065**

**UWIKA**

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

**SURABAYA  
2022**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan pimpinan-Nya kepada kita semua sehingga kita masih dapat hidup dan beraktivitas hingga hari ini, serta hikmat-Nya yang Ia berikan kepada penulis sehingga saya dapat melaksanakan Skripsi/Tugas Akhir ini dengan baik. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul Keputusan Konsumen Dalam Pembelian Spare Part Mobil di Toko Anugerah Motor Buol Sulawesi Tengah Pada Saat Pandemi.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, telah banyak pihak yang membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Arief Budiman, B.S., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Widya Kartika Surabaya
2. Prof.Dr. Herman Budi Sasono S.E, M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi satu yang telah berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan dan kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
3. Dr. Erna Ferrinadewi, S.E.,M.M selaku Kepala Progran Studi Manajemen Fakultas Ekonomi yang telah berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan dan kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
4. Muis Murtadho S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi dua yang telah berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan dan kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
5. Martinus Rukismono S,E.,M.M selaku wali dosen yang telah membantu dalam membimbing penulis dalam perkuliahan
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi progam studi Manajemen Universitas Widya Kartika Surabaya, yang telah memberikan seluruh ilmu yang diperlukan untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Kedua orang tua yang selalu memberikan perhatian dan memberikan doa serta dukungan tanpa henti baik dari segi moral, spiritual, dan material.
8. Teman – teman seperjuangan Manajemen angkatan tahun 2018 : Obed Victor, Ayub Evan Santoso, Jordy Dermawan yang telah memberi dukungan, semangat, saran, dan doa kepada penulis.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Demikian Skripsi ini saya buat dengan sebaik dan sejujur mungkin, sehingga tidak akan terkena unsur plagiatisme. Akhir kata, saya ucapkan terimakasih pada Bapak/Ibu dosen pembimbing yang membimbing saya dalam proses pengerjaan Skripsi ini, dan dosen penguji yang telah menguji saya dengan sebaik mungkin sehingga saya menjadi lulusan mahasiswa yang benar-benar berkualitas. Permohonan maaf yang sebesar-besarnya saya ajukan apabila terdapat kesalahan penulisan kata, kalimat, ataupun simbol yang terdapat pada Skripsi ini.

Surabaya, 3 Agustus 2022

Penulis,

UWIKKA

Robin Sachio

## ABSTRAK

Robin Sachio,

Skripsi

Keputusan Konsumen Dalam Pembelian Spare Part Mobil di Toko Anugerah Motor Buol Sulawesi Tengah Pada Saat Pandemi.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana keputusan konsumen dalam pembelian spare part mobil di toko Anugerah Motor Buol Sulawesi Tengah pada saat pandemi. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap 5 konsumen Toko Anugerah Motor Buol Sulawesi Tengah.

Hasil penelitian membuktikan bahwa barang dengan kualitas original dengan harga terjangkau memiliki pengaruh terhadap keputusan konsumen Toko Anugerah Motor melakukan pembelian spare part mobil di Toko Anugerah Motor daripada pesaing. Ketersediaan barang juga mempengaruhi konsumen melakukan pembelian spare part mobil di Toko Anugerah Motor.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 konsumen maka dapat ditarik kesimpulan bahwa, sebagian besar pelanggan memiliki persamaan pembelian dalam jenis barang yang dibeli karena memiliki faktor jalan atau medan yang dilewati masih banyak yang rusak bahkan belum rata. Alasan mereka memilih membeli barang di Toko Anugerah Motor karena barangnya lengkap, harga murah, kualitas barang dijamin ori, memiliki berbagai jenis merk dan kualitas sehingga narasumber dapat memilih barang sesuai dengan keuangan yang mereka miliki.

**Kata Kunci** : Keputusan konsumen, Prinsip Ekonomi, Kualitas, Harga, ketersediaan Barang

## ABSTRACT

*Robin Sachio,*

*Thesis*

*Consumer Decisions in Purchasing Car Spare Parts at Anugerah Motor Buol Stores, Central Sulawesi During a Pandemic.*

*This study aims to illustrate how consumers' decisions in purchasing car spare parts at the Anugerah Motor Buol store in Central Sulawesi during the pandemic. The data collection method was carried out with in-depth interviews, observations, and documentation of 5 consumers of the Anugerah Motor Buol Store in Central Sulawesi.*

*The results of the study prove that goods with original quality at affordable prices have an influence on consumer decisions at the Anugerah Motor Store to purchase car spare parts at the Anugerah Motor Store than competitors. The availability of goods also affects consumers to purchase car spare parts at the Anugerah Motor Store.*

*Based on the results of interviews with 5 consumers, it can be concluded that, most of the customers have similar purchases in the type of goods purchased because they have road or terrain factors that are passed, there are still many that are damaged and even not flat. The reason they choose to buy goods at the Anugerah Motor Store is because the goods are complete, the price is cheap, the quality of the goods is guaranteed to be original, has various types of brands and quality so that the informants can choose goods according to their finances.*

*Keywords: consumer decisions, economic principles, quality, price, availability of goods:*

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan Orisinalitas dan Persetujuan Publikasi.....	i
Halaman Berita Acara Pengesahan Sidang .....	ii
Akhir Skripsi/Tugas Akhir.....	iii
Halaman Persetujuan Sidang Akhir Skripsi/Tugas Akhir.....	iv
Kata Pengantar .....	v
Abstrak .....	vi
Abstract .....	vii
Daftar Isi .....	viii
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Lampiran .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Lingkup Penelitian .....	9
1.6 Sistematika Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.1.1 Qurrotul Aini dan Dyah Riandadari.....	11
2.1.2 Meri Audrilia dan Arief Budiman .....	11
2.1.3 Astri Wardani dan Retno Sari .....	12

2.1.4 Guo Dongdong dan Yu Xingwu .....	13
2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian .....	14
2.2.1 Persamaan Penelitian .....	14
2.2.2 Perbedaan Penelitian .....	15
2.3 Landasan Teori.....	16
2.3.1 Pengertian Perilaku Konsumen .....	16
2.3.1.1 Proses Pembentukan Perilaku Konsumen .....	17
2.3.1.2 Teori Perilaku Konsumen .....	18
2.3.1.3 Model Perilaku Konsumen.....	19
2.3.1.4 Jenis-jenis Perilaku Keputusan Pembelian .....	24
2.3.1.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	27
2.3.1.6 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian .....	34
2.3.2 Pengertian Minat Pembelian Konsumen.....	39
2.3.2.1 Dimensi Minat Pembelian Konsumen .....	40
2.3.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi minat pembelian konsumen .....	41
2.3.2.3 Tahapan Minat Pembelian Konsumen .....	45
2.3.2.4 Minat Pembelian Ulang Konsumen .....	48
2.3.2.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Pembelian Ulang Konsumen.....	49
2.4 Kerangka Berpikir.....	52
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>53</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	53
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	54
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	54
3.3.1 Metode Interview (wawancara mendalam).....	54
3.3.2 Observasi.....	54
3.3.3 Populasi .....	55

3.3.4 Dokumentasi .....	55
3.4 Populasi dan Sampel .....	57
3.4.1 Populasi .....	57
3.4.2 Sampel.....	57
3.5 Teknik Pengambilan Sampel .....	58
3.6 Metode Analisis Data.....	59
BAB IV PEMBAHASAN.....	61
4.1 Deskripsi Narasumber.....	61
4.2 Deskripsi Hasil Wawancara .....	63
4.3 Hasil dan Pembahasan.....	68
4.3.1 Darimana mendapat informasi tentang Toko Anugerah Motor.....	68
4.3.2 Mengapa memilih berbelanja di Toko Anugerah Motor daripada kompetitor lainnya.....	69
4.3.3 Bagaimana kesan pada saat berbelanja di Toko Anugerah Motor .....	70
4.3.4 Sejak kapan berlangganan belanja di Toko Anugerah Motor.....	70
4.3.5 Apa saja barang yang sering dibeli di Toko Anugerah Motor .....	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Kesimpulan .....	73
5.2 Saran.....	73
Daftar Pustaka	
Lampiran	



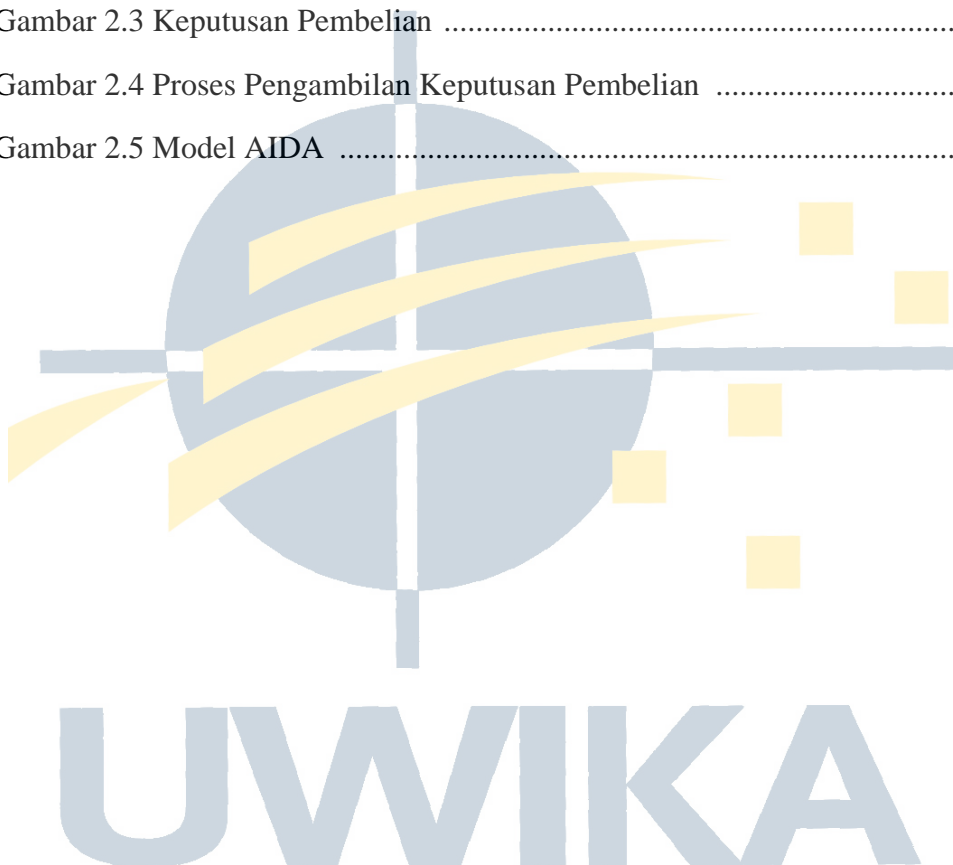
## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang .....	15
Tabel 2.2 Perilaku Konsumen .....	20
Tabel 3.1 Data Narasumber .....	58
Tabel 4.1 Data Narasumber .....	62
Tabel 4.2 Darimana Mendapat Informasi tentang Toko Anugerah Motor ? .....	63
Tabel 4.3 Mengapa Memilih Berbelanja di Toko Anugerah Motor Daripada Kompetitor Lainnya ? .....	64
Tabel 4.4 Bagaimana Kesan Pada Saat Berbelanja di Toko Anugerah Motor ? .....	65
Tabel 4.5 Sejak Kapan Berlangganan Belanja di Toko Anugerah Motor ? .....	66
Tabel 4.6 Apa Saja Barang yang Sering Dibeli di Toko Anugerah Motor ? .....	67

UWIKKA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Gambar Penjualan Spare Part Suzuki .....	2
Gambar 1.2 Anugerah Motor .....	8
Gambar 2.1 Keputusan Konsumen Assael .....	22
Gambar 2.2 Keputusan Konsumen Nicosia .....	22
Gambar 2.3 Keputusan Pembelian .....	25
Gambar 2.4 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian .....	34
Gambar 2.5 Model AIDA .....	46



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Hasil Wawancara

Lampiran 2 : Data Narasumber

Lampiran 3 : Kutipan Bukti Percakapan Dengan Narasumber

Lampiran 4: Percakapan Wawancara dengan Narasumber

Daftar Riwayat Hidup

Daftar Artikel Ilmiah

Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi I

Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi II

