



**PERILAKU KONSUMEN DALAM MENGAMBIL
KEPUTUSAN PEMBELIAN PIZZA HUT MULYOSARI
SURABAYA**

SKRIPSI

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

Oleh

Jordy Dermawan
111.18.031

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 ini dengan baik. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul Perilaku Konsumen Dalam Mengambil Keputusan Pembelian Pizza HUT Mulyosari Surabaya.

Dalam penyelesaian Skripsi 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 Program 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 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.
10. Para responden : Meryana, Allen Gondomulyo, Ayu Ningsih, Robin Sachio, Theoda Ola yang telah membantu penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi yang bermanfaat sampai terselesainya skripsi ini.

Demikian Skripsi/Tugas Akhir 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, 01 Agustus 2022

Penulis,

UWNIKA

Jordy Dermawan

ABSTRAK

Jordy Dermawan Lee,
Skripsi

Perilaku Konsumen Dalam Mengambil Keputusan Pembelian Pizza Hut Mulyosari Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah yang mempengaruhi minat pembelian konsumen di Pizza Hut Mulyosari Surabaya ?. Dalam penelitian ini penulis juga ingin melihat bagaimana tanggapan konsumen pada produk Pizza yang dipasarkan serta dilihat dari kualitas yang di keluarkan serta segi pelayanan yang diberikan. Penelitian ini melihat juga bagaimana konsumen dalam pengambilan keputusan serta faktor yang mempengaruhi konsumen bertujuan membeli Pizza yang meliputi pada persepsi dan motivasi sikap.

Hasil penelitian membuktikan bahwa dengan menggunakan metode kualitatif serta sampel digunakan berjumlah 5 orang dengan pengambilan sampel *Simple Random Sampling* dan *Wawancara Mendalam* teknik keputusan konsumen dalam memutuskan mengambil keputusan sangatlah diperhitungkan hal tersebut termasuk juga pada sebuah kualitas produk yang telah menjadi prioritas yang diutamakan. Sehingga diprioritaskan terhadap pembaca agar mengetahui seberapa besar pengaruh pembelian, strategi penjualan, serta kualitas terhadap produk Pizza.

UWNIKA

Kata Kunci : Keputusan Konsumen, Perilaku Konsumen, Kualitas Produk.

ABSTRACT

*Jordy Dermawan Lee,
Thesis*

Consumer Behavior in Making Purchase Decisions for Pizza Hut Mulyosari Surabaya.

This study aims to determine what influences consumer buying interest at Pizza Hut Mulyosari Surabaya?. In this study the authors also want to see how consumers respond to Pizza products that are marketed and seen from the quality that is issued and in terms of services provided. This study also looks at how consumers make decisions and the factors that influence consumers aim to buy pizza which includes perceptions and attitudes motivation.

The results of the study prove that by using qualitative methods and the sample used is 5 people with simple random sampling and in-depth interviews, consumer decision techniques in making decisions are very taken into account, this includes product quality which has become a priority. readers to find out how much influence the purchase, sales strategy, and quality of Pizza products.



UWIKKA

Keywords: Consumer Decisions, Consumer Behavior, Product Quality

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Lingkup Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.1.1 Erny Rachmawati (2016)	6
2.1.2 Iqra Allamal Insan (2019)	6
2.2 Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu	7
2.3 Landasan Teori	8
2.3.1 Perilaku Konsumen	8

2.3.2 Strategi Penjualan.....	8
2.3.3 Kualitas Produk.....	11
2.3.4 Kualitas Pelayanan.....	12
2.3.5 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	13
2.3.6 Pengambilan Keputusan Dalam Pembelian.....	18
2.3.7 Bisnis Kuliner.....	19
2.3.8 Faktor Faktor yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen.....	19
2.3.9 Proses Pembentukan Perilaku Konsumen.....	26
2.3.10 Media Sosial.....	28
2.3.11 Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Jenis dan Sumber data.....	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3.1 Observasi (Pengamatan).....	37
3.3.2 Metode In-Depth Interview (Wawancara Mendalam).....	37
3.3.3 Dokumentasi.....	38
3.4 Langkah-Langkah Pembahasan.....	38
3.3 Metode Analisis Data.....	40
BAB IV PEMBAHASAN.....	44
4.1 Sejarah Instansi.....	44
4.2 Deskripsi Narasumber.....	45

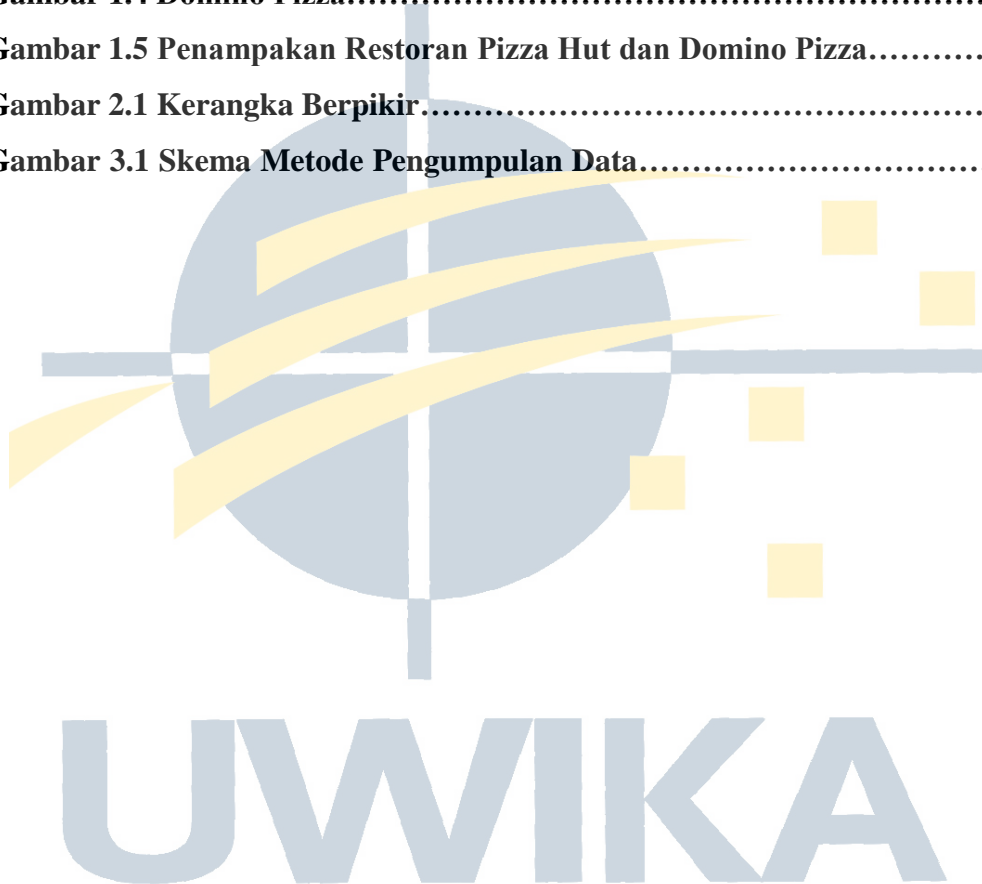
4.3 Deskripsi Hasil Wawancara	48
4.3.1 Tabel analisis pertanyaan no 1	49
4.3.2 Tabel analisis pertanyaan no 2	50
4.3.3 Tabel analisis pertanyaan no 3	51
4.3.4 Tabel analisis pertanyaan no 4	52
4.3.5 Tabel analisis pertanyaan no 5	53
4.3 Hasil Reduksi Data.....	54
4.3.1 Hasil Reduksi data dari pertanyaan” Dimana restoran pizza yang pernah anda kunjungi?”	54
4.3.2 Hasil Reduksi data dari pertanyaan” Mengapa anda lebih memilih Pizza hut Mulyosari Surabaya di bandingkan yang lain ?”	54
4.3.3 Hasil Reduksi data dari pertanyaan” Apa yang membuat anda memilih Pizza Hut Mulyosari Surabaya menjadi pilihan anda untuk di beli?”	55
4.3.4 Hasil Reduksi data dari pertanyaan” Darimana anda mengetahui/ memperoleh informasi mengenai Pizza Hut ?”	55
4.3.5 Hasil Reduksi data dari pertanyaan “Apa yang membuat anda bertujuan membeli Pizza Hut Mulyosari Surabaya ?”	56
4.4 Hasil analisis data.....	56
4.4.1 Hasil analisis dari pertanyaan” Dimana restoran pizza yang pernah anda kunjungi?”	56
4.4.2 Hasil analisis dari pertanyaan” Mengapa anda lebih memilih Pizza hut Mulyosari Surabaya di bandingkan yang lain ?”	57
4.4.3 Hasil analisis dari pertanyaan” Apa yang membuat anda memilih Pizza Hut Mulyosari Surabaya menjadi pilihan anda untuk di beli?”	57

4.4.4 Hasil analisis dari pertanyaan” Darimana anda mengetahui/ memperoleh informasi mengenai Pizza Hut ?”	58
4.4.5 Hasil analisis dari pertanyaan Apa yang membuat anda bertujuan membeli Pizza Hut Mulyosari Surabaya ?”	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 KESIMPULAN	59
5.2 SARAN	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



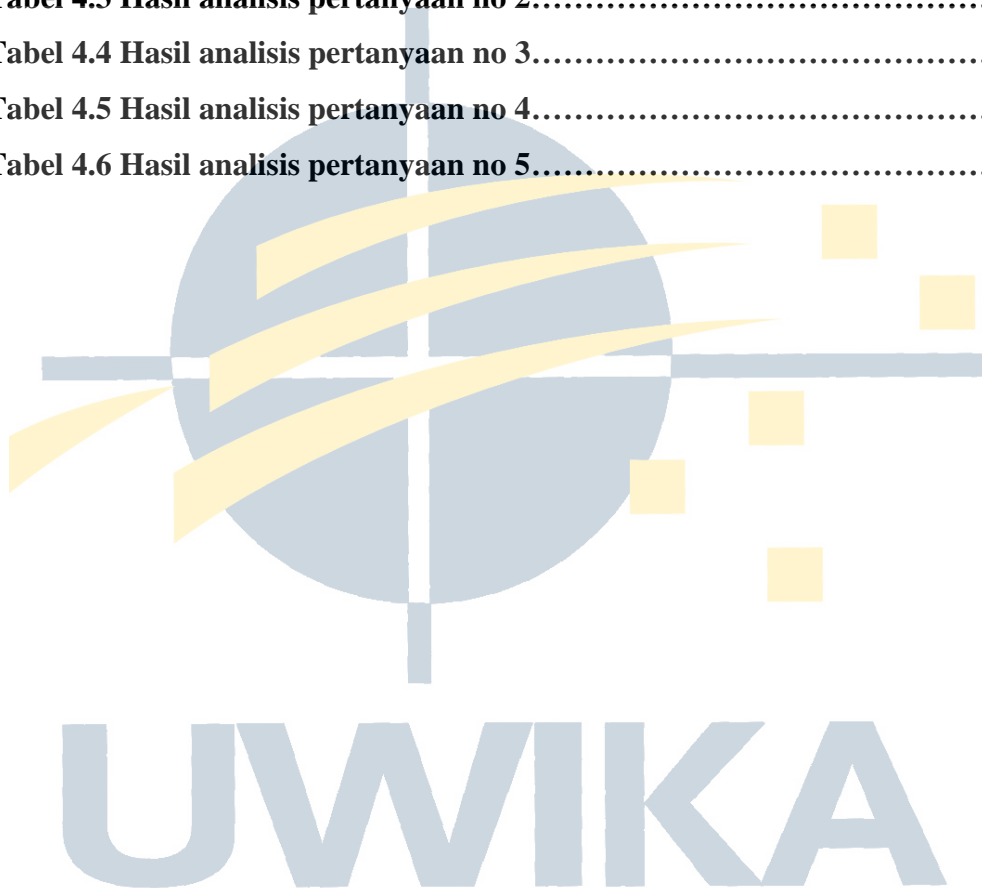
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Makan bersama.....	1
Gambar 1.2 Makan sesuai adat istiadat.....	2
Gambar 1.3 Makan bersama di Pizza Hut.....	2
Gambar 1.4 Domino Pizza.....	3
Gambar 1.5 Penampakan Restoran Pizza Hut dan Domino Pizza.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	34
Gambar 3.1 Skema Metode Pengumpulan Data.....	40



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 4.1 Tabel Deskripsi Narasumber dari Hasil Penelitian.....	48
Tabel 4.2 Hasil analisis pertanyaan no 1.....	49
Tabel 4.3 Hasil analisis pertanyaan no 2.....	50
Tabel 4.4 Hasil analisis pertanyaan no 3.....	51
Tabel 4.5 Hasil analisis pertanyaan no 4.....	52
Tabel 4.6 Hasil analisis pertanyaan no 5.....	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara

Lampiran 2 Data Narasumber

Lampiran 3 Percakapan Wawancara dengan Narasumber

Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 5 Jurnal Ilmiah

Lampiran 6 Lembar Konsultasi 1

Lampiran 7 Lembar Konsultasi 2

