



**PERILAKU KONSUMEN DALAM MENGAMBIL
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK *BODY LOTION*
NIVEA DI TOKO JELITA *COSMETIC* SURABAYA**

SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana S1
Bidang Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Widya Kartika

Oleh :
Silviana Candra
NRP: 11119003

PEMBIMBING
Erwin Rediono Tan, MBA
NIP.111/06.68/02902

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

SURABAYA

2023

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat yang telah diberikan pada penulis untuk dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Perilaku Konsumen Dalam Mengambil Keputusan Pembelian Produk *Body lotion* Nivea di Toko Jelita *Cosmetic* Surabaya”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana S1 Ekonomi Program Studi manajemen. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis, pembaca dan semua pihak. Pada kesempatan ini penulis berterima kasih sebesar-besarnya kepada orang-orang yang membantu secara langsung maupun tidak langsung selama pembuatan skripsi ini :

1. Yth. Bapak F.Priyo Suprobo,ST,MT., Selaku Rektor Universitas Widya Kartika
2. Yth. Bapak Arief Budiman B.S.,M.M., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widya Kartika
3. Yth. Ibu Dr. Erna Ferrinadewi, SE., MM. Selaku Kepala Program Studi manajemen Universitas Widya Kartika dan selaku Dosen Pembimbing 2
4. Yth. Bapak Erwin Rediono Tan, MBA. Selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membantu dan memberikan saran dalam proses penyusunan skripsi.
5. Yth. Bapak Muis Murtadho SE., MM.
6. Yth. Bapak Prof. Dr. Herman Budi Sasono, M.M.
7. Yth. Segenap Dosen Program Studi manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Kartika.
8. Yth. Kepada ke dua Orang tua saya dan saudara saya yang sudah memberikan dukungan kepada saya.
9. Teman-teman dekat saya yang sudah memberikan semangat, dukungan, dan juga bantuan kepada saya.

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, besar harapan penulis untuk menerima kritik dan saran yang bersifat membangun. Akhir

kata, penulis mengharapkan semoga tujuan dari pembuatan skripsi ini dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Surabaya, 25 Mei 2023

Silviana Candra



ABSTRAK

Silviana Candra

Skripsi

Perilaku Konsumen Dalam Mengambil Keputusan Pembelian Produk Body Lotion Nivea Di Toko Jelita Cosmetic Surabaya

Konsumen berperan penting dalam mencapai tujuan perusahaan, terutama dalam hal melakukan pembelian pada produk yang di tawarkan perusahaan. Sehingga perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian sangat diperhatikan. Keputusan pembelian merupakan proses dari perilaku konsumen dimana konsumen dihadapkan dengan berbagai pilihan produk, sehingga konsumen harus memutuskan akan membeli produk mana yang menjadi pilihannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih jelas perilaku konsumen dalam mengambil keputusan pembelian produk *body lotion* Nivea di toko *Jelita Cosmetic* Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik analisa deskriptif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan mewawancarai 10 narasumber. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menemukan bahwa perilaku konsumen dalam mengambil keputusan pembelian produk *body lotion* Nivea disebabkan oleh perilaku konsumen yang rasional, faktor sosial, faktor harga, dan faktor produk.

Kata kunci: konsumen, perilaku konsumen, keputusan pembelian, faktor sosial, faktor harga, faktor produk, perilaku konsumen rasional.

UWIKKA

ABSTRACT

Silviana Candra

Thesis

Consumer Behavior in Making Purchase Decisions for Nivea Body Lotion Products at Jelita Cosmetic Stores in Surabaya

Consumers play an important role in achieving company goals, especially in terms of making purchases on the products offered by the company. So that consumer behavior in making purchasing decisions is very concerned. Purchasing decision is a process of consumer behavior where consumers are faced with various product choices, so consumers must decide to buy which product is their choice.

This study aims to determine more clearly consumers behavior in making purchasing decisions of Nivea body lotion products for consumers at Jelita Cosmetic Surabaya. This study uses qualitative methods with descriptive analysis techniques. The data collection technique in this study was by interviewing 10 informants. The sampling technique used a purposive sampling method. The results of this study found that consumer's behavior in making purchasing decisions for Nivea body lotion products is caused by rational consumer's behavior, social factors, prices factors, and product factors.

Keywords: consumers, consumers behavior, purchasing decisions, social factors, prices factors, product factors, and rational consumer behavior.

UWIKKA

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| KATA PENGANTAR..... | i |
| ABSTRAK | iii |
| ABSTRACT | iv |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| 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 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 10 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 10 |
| 2.1.1 Nungki Kusumawati (2019)..... | 10 |
| 2.1.2 Ananda Rizki Pratama (2022)..... | 10 |
| 2.2 Persamaan dan Perbedaan..... | 11 |
| 2.3 Landasan Teori..... | 11 |
| 2.3.1 Perawatan Tubuh | 12 |
| 2.3.2 <i>Body lotion</i> | 12 |
| 2.3.3 Pemasaran | 12 |
| 2.3.4 Strategi Pemasaran..... | 13 |
| 2.3.5 Konsumen | 14 |
| 2.3.6 Perilaku Konsumen..... | 15 |
| 2.3.6.1 Faktor Internal | 16 |
| 2.3.6.2 Faktor Eksternal..... | 18 |
| 2.3.7 Sikap Konsumen | 20 |
| 2.3.7.1 Perilaku Konsumen Rasional..... | 20 |
| 2.3.7.2 Perilaku Konsumen Irasional..... | 21 |
| 2.3.8 Teori Perilaku Konsumen | 21 |

| | |
|--|-----------|
| 2.3.9 Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian | 22 |
| 2.3.9.1 Harga | 22 |
| 2.3.9.2 Produk..... | 23 |
| 2.3.9.3 Kualitas Produk | 24 |
| 2.3.9.4 Promosi..... | 26 |
| 2.3.9.5 Lokasi | 28 |
| 2.3.9.6 Merek..... | 29 |
| 2.3.9.7 Citra Merek..... | 30 |
| 2.3.10 Keputusan Pembelian..... | 30 |
| 2.3.11 Indikator Keputusan Pembelian..... | 31 |
| 2.3.12 Proses Keputusan Pembelian Konsumen..... | 32 |
| 2.3.13 Tahap Pengambilan Keputusan..... | 32 |
| 2.3.14 Indikator Perilaku Konsumen | 33 |
| 2.3.14.1 Faktor sosial..... | 34 |
| 2.3.14.2 Faktor pribadi..... | 34 |
| 2.3.14.3 Faktor psikologis | 35 |
| 2.3.14.4 Faktor budaya | 36 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 37 |
| 3.1 <i>Flowchart</i> Proses Penelitian..... | 37 |
| 3.2 Jenis Penelitian..... | 37 |
| 3.3 Populasi dan Sampel | 38 |
| 3.4 Narasumber | 39 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data..... | 40 |
| 3.5.1 Teknik Wawancara | 41 |
| 3.5.2 Teknik Dokumentasi..... | 41 |
| 3.6 Teknik Analisis Data..... | 42 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 44 |
| 4.1 Gambaran Objek Penelitian | 44 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat Nivea..... | 44 |
| 4.2 Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... | 46 |
| 4.2.1 Sejarah Toko Jelita <i>Cosmetic</i> Surabaya..... | 46 |
| 4.3 Deskripsi Narasumber..... | 47 |
| 4.4 Deskripsi Hasil Wawancara..... | 48 |
| 4.4.1 Pengetahuan Narasumber Terhadap Produk <i>Body lotion</i> Merek Nivea..... | 48 |
| 4.4.2 Produk Yang Sering Dibeli..... | 49 |

| | |
|--|-----------|
| 4.4.3 Waktu Pemakaian Produk <i>Body lotion</i> Merek Nivea | 50 |
| 4.4.4 Seberapa Sering Narasumber Membeli Produk <i>Body lotion</i> Merek Nivea..... | 51 |
| 4.4.5 Sumber Informasi Mengenai <i>Body lotion</i> Merek Nivea | 51 |
| 4.4.6 Alasan Membeli dan Menggunakan Produk <i>Body lotion</i> Merek Nivea | 53 |
| 4.4.7 Hasil Pembahasan | 56 |
| 4.4.7.1 Perilaku Konsumen dalam Mengambil Keputusan Pembelian Body Lotion Nivea di Toko Jelita Cosmetic Surabaya Disebabkan Oleh Faktor Sosial | 56 |
| 4.4.7.2 Perilaku Konsumen dalam Mengambil Keputusan Pembelian Body Lotion Nivea di Jelita Cosmetic Surabaya Disebabkan Oleh Faktor Harga..... | 58 |
| 4.4.7.3 Perilaku Konsumen dalam Mengambil Keputusan Pembelian Body Lotion Nivea di Jelita Cosmetic Surabaya Disebabkan Oleh Faktor Produk..... | 59 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 62 |
| 5.1 Kesimpulan | 62 |
| 5.2 Saran | 62 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 64 |
| LAMPIRAN..... | 69 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 83 |
| DRAFT ARTIKEL ILMIAH..... | 84 |
| LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI..... | 91 |



UWIKKA