

**ANALISIS KARAKTERISTIK KONSUMEN PENGGUNA
KARTU GSM TELEPONE SELULER DI SURAKARTA**

SKRIPSI



Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

EKO WIBOWO
B.100.040.033

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2011

PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

**“ANALISIS KARAKTERISTIK KONSUMEN PENGGUNA
KARTU GSM TELEPONE SELULER DI SURAKARTA.”**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

EKO WIBOWO
B.100.040.033

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada:

Hari :

Tanggal :

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing II

Pembimbing I

Faresthi ND, SE

Drs. Edy Priyono, SE.,MM

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Drs. Triyono, MM

MOTTO

Hidup adalah kegelapan jika tanpa hasrat dan keinginan.
Dan semua hasrat-keinginan adalah buta, jika tidak disertai pengetahuan.
Dan pengetahuan adalah hampa jika tidak diikuti pelajaran.
Dan setiap pelajaran akan sia-sia jika tidak disertai CINTA.
(Kahlil Gibran)

Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil tapi
Berusahalah menjadi manusia yang berguna.
(Einstein)

Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan
orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan
keberhasilan saat mereka menyerah.
(T.A.Edison)

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu,
Dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu padahal ia amat
Buruk bagimu; Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui.
(QS. Al Baqarah 2:216)

PERSEMBAHAN

Karya kecil ini penulis persembahkan untuk:

- * Bapak dan ibuku tercinta, yang selalu memberikan kasih sayang, pengorbanan materi yang begitu besar, serta do'a yang selalu dipanjatkan untukku.*
- * Isteriku tercinta FITRI, terima kasih atas semuanya.*
- * Teman dan sahabat-sahabatku yang selalu ada di saat aku membutuhkan.*
- * Almameterku.*

KATA PENGANTAR

Assalamual 'aikum ,Wr.Wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa ada gangguan dan kekurangan satu apapun.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini penulis tidak dapat bekerja sendiri dan tidak mungkin berhasil tanpa orang-orang di sekitar yang selalu membantu dan memberi masukan bagi penulis. Oleh karena itu sudah sepantasnya pada kesempatan ini penulis dengan kerendahan hati ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Triyono Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ijin penelitian
2. Bapak Drs. Edy Priyono SE.,MM selaku pembimbing utama yang telah banyak memberikan bimbingan dan saran yang sangat berharga hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Ibu Faresthi ND,SE selaku pembimbing pembantu yang telah banyak memberikan masukan hingga terselesaikannya skripsiku ini.
4. Bapak Drs. Widoyono,MM selaku pembimbing akademik yang senantiasa mengarahkan selama penulis menempuh studi.
5. Bapak Drs. Basworo Dibyo,MM yang telah banyak membantu dan memberi saran hingga terselesaikannya skripsi ini.

6. Seluruh staf pengajar, perpustakaan dan tata usaha di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu dan kelancaran studi selama penulis menimba ilmu di fakultas ini.
7. Bapak dan Ibuku tercinta, yang selama ini tak bosan-bosannya memberikan do'a dan semangat kepadaku hingga akhirnya bisa terselesaikan skripsi ini
8. Istriku yang tercinta *Fitri* yang tidak ada bosan dan jenuhnya dalam memberikan motivasi dan semangat dikala aku terpuruk dalam kejenuhan
9. Sahabat-sahabatku yang selalu ada dibelakangku, *Ground, Bonar, Aphiet* dan *Anthon, thank's for everyting*
10. Teman-teman Fakultas Ekonomi Management kelas A
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalm menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas budi baik serta ketulusan yang telah mereka berikan selama ini kepada penulis, Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. *Amien*

Wassalamual'aikum, Wr.Wb

Surakarta, Februari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pengertian dan Tujuan Pemasaran	6
2.1.1 Konsep Pemasaran	7
2.2 Pengertian Produk	8

2.2.1 Klasifikasi Produk	8
2.2.2 Dimensi Kualitas Produk	10
2.3 Harga.....	13
2.3.1 Definisi Harga.....	13
2.3.2 Peranan Harga	13
2.3.3 Strategi Penetapan Harga	14
2.4 Pengertian Brand (Merek).....	19
2.4.1 Cara Membangun Merek (Brand).....	21
2.4.2 Ekuitas Merek (Brand Equity).....	22
2.5 Pengertian Perilaku Konsumen.....	24
2.5.1 Variabel-Variabel Dalam Mempelajari Perilaku Konsumen	26
2.5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .	27
2.5.3 Proses Pengambilan Keputusan	32
2.5.4 Implikasi Perilaku Konsumen Dalam Strategi Pemasaran	34
2.6 Review Penelitian Terdahulu.....	37
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Kerangka Pemikiran	38
3.2 Hipotesis.....	41
3.3 Populasi dan Sampel	41
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	42
3.5 Metode Analisis Data.....	44

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Karakteristik Responden	47
4.2 Pengujian Hipotesis	52
4.3 Pembahasan.....	75
BAB V. PENUTUP.....	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1 Distribusi Jenis Kelamin Responden	47
Tabel IV.2 Distribusi Usia Responden	48
Tabel IV.3 Distribusi Pendidikan Responden	49
Tabel IV.4 Distribusi Pekerjaan Responden	49
Tabel IV.5 Distribusi Pendapatan Responden	50
Tabel IV.6 Distribusi Responden Lama Menggunakan kartu GSM Telepone Seluler	51
Tabel IV.7 Distribusi Sumber Informasi Responden	51
Tabel IV.8 Distribusi Keluhan Responden Menggunakan Kartu GSM Telepone Seluler	52
Tabel IV.9 Selesih Koefisien Kontigensi dan C Max	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Proses Pengambilan Keputusan Konsumen	33
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran	38

ABSTRAKSI
ANALISIS KARAKTERISTIK KONSUMEN PENGGUNA KARTU GSM
TELEPONE SELULER DISURAKARTA

Perkembangan teknologi komunikasi berbasis seluler di Indonesia sangatlah pesat, hal ini juga dapat dilihat dari perkembangan dan persaingan antara provider kartu GSM telephone seluler

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui keterkaitan antara karakteristik konsumen yang terdiri dari pendapatan, pendidikan, umur, dan pekerjaan dengan atribut produk yang terdiri dari harga, mutu, merek dan fitur dalam pemilihan penggunaan kartu GSM telephone seluler.

Hipotesis yang dicari yaitu Diduga ada keterkaitan yang berarti antara atribut konsumen (pendapatan, pendidikan, usia, dan pekerjaan) dengan atribut produk. (harga, mutu, merk dan fitur). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen pengguna kartu GSM disurakarta, sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 100 orang dari seluruh populasi. tehnik pengambilan sampel adalah *convienience sampling* dan alat analisis yang digunakan adalah Chi-Square, kontigensi maks dan koefisien kontigensi.

Hasil selisih antara nilai C Max dengan koefisien kontingensi (C) menunjukkan bahwa antara pendapatan dan harga mempunyai selisih paling kecil dibandingkan dengan variabel yang lain, yaitu dengan nilai 0,27431. Hal ini menunjukkan bahwa antara pendapatan dengan harga memiliki keterkaitan yang paling dominan dalam pemilihan kartu GSM. telepone seluler di Surakarta. Mengingat bahwa adanya keterkaitan yang erat antara pendapatan dan harga dan merupakan faktor yang paling dominan terhadap karakteristik konsumen pengguna kartu GSM di surakarta, maka dalam menerapkan harga produknya, produsen hendaknya dapat menyesuaikan dengan pendapatan masyarakat, hal ini di picu oleh persaingan yang sangatketat antara provider GSM yang lain.

Keyword: Kartu GSM Prabayar, Atribut Konsumen, Atribut Produk