

**PENGARUH FAKTOR PSIKOLOGIS KONSUMEN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO CITRA KENDEDES  
CAKE & BAKERYMALANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Widya Karya Malang**



**DISUSUN OLEH:  
APRA PERA  
NIM : 201311003**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG  
FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN  
2017**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Apra Pera  
Nim : 201311003  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Universitas : Katolik Widya Karya Malang  
Judul : PENGARUH FAKTOR PSIKOLOGIS KONSUMEN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO KUE CITRA KENDEDES  
CAKE & BAKERY MALANG

Malang, 23 Juni 2017

## DITERIMA DAN DISETUJUI

Pembimbing I




Dewi Ratih, SE, MSM  
NIDN:0704078107

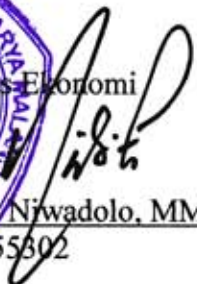
Pembimbing II



Dra. Anni Yudiastuti, MP  
NIDN: 0704078107

## MENGETAHUI



Dekan Fakultas Ekonomi  
  
Drs. Cornelius Niwadolo, MM  
NIDN: 0706055302



Ketua Jurusan Manajemen  
  
Dra. Anni Yudiastuti, MP  
NIDN: 0701056401

**Skripsi yang Berjudul:**

**PENGARUH FAKTOR PSIKOLOGIS KONSUMEN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO CITRA KENDEDES CAKE &  
BAKERY MALANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Apra Pera

Nim : 201311003

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang, pada tanggal: 23 Juni 2017 dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S-1).

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Widya Karya Malang



Drs. Cornelius Niwadolo, MM  
NIDN: 0706055302

**DEWAN PENGUJI**

1. Dewi Ratih, SE, MSM  
NIDN: 0704078107
2. Dra. Anni Yudiastuti, M.P  
NIDN: 0701056401
3. Drs. Cornelius Niwadolo, M.M  
NIDN: 0706055302

**TANDA TANGAN**



## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertandatangan dibawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: PENGARUH FAKTOR PSIKOLOGIS KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO CITRA KENDEDES *CAKE & BAKERY* MALANG.

Merupakan karya asli dari:

Nama : Apra Pera  
Nim : 201311003  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Universitas : Katolik Widya Karya Malang

Dan bukan karya plagiat baik sebagian maupun seluruhnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan, saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.


Malang, 23 Juni 2017



Apra Pera

### DITERIMA DAN DISETUJUI

Pembimbing I



Dewi Ratih, SE, MSM  
NIDN: 0704078107



Dekan Fakultas Ekonomi  
Drs. Cornelius Nwadol, MM  
NIDN: 0706055302

Pembimbing II



Dra. Anni Yudiastuti, MP  
NIDN: 0701056401

MENGETAHUI



Ketua Jurusan Manajemen  
Dra. Anni Yudiastuti, MP  
NIDN: 0701056401





Jl. Raya Sulfat No.49–Malang  
Telepon: (0341) 7678888

---

### SURAT KETERANGAN PENGAMATAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Wisnu  
Jabatan : Personalia  
Alamat : Jl. Raya Sulfat No.49-Malang

Menyatakan bahwa:

Nama : Apra Pera  
Status : Mahasiswa  
Nim : 201311003  
Jurusan : Manajemen

Telah melakukan penelitian pengambilan data di Toko Citra Kenedes *Cake & Bakery* yang beralamat di Jl. Raya Sulfat No.49-Malang pada tanggal 10-17 Mei 2017, dengan tujuan untuk menunjang Tugas Akhir (skripsi) yang berjudul “Pengaruh Faktor Psikologis Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Citra Kenedes *Cake & Bakery* Malang”.

Demikian surat keterangan ini kami buat dan kiranya dapat digunakan sebagaimana semestinya.

Malang, 24 Mei 2017

Personalia



Wisnu

OFFICE : Jl. Raya Sulfat No. 49  
Telp. (0341) 7678888  
Fax. (0341) 478682  
MALANG

## Lembar persembahan

Terima kasih untuk:

Dengan segala puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, dan atas dukungan dari orang-orang tercinta ku, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu dengan rasa bangga dan bahagi saya haturkan rasa syukur dan terima kasih saya kepada:

1. Tuhan yang Maha Esa, karena atas izin dan karunianya maka skripsi ini dapat selesai pada waktunya. Puji dan syukur pada Mu ya Tuhan yang telah membimbing dan mengabulkan segala Doa-doa ku selama saya menempuh pendidikan ini, hingga meraih gelar sarjana.
2. Sebagai tanda bukti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga. Ku persembahkan karya kecil ini kepada Ayah dan Ibu ku, kakak, abang, serta adik-adikku yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta yang tiada terhingga yang tidak mungkin ku balas hanya dengan selebar kertas saja yang hanya tertuliskan kata cinta dan ucapan terima kasih dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ayah dan Ibu bahagia karna ku sadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih baik untuk Ibu dan ayah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku untuk menjadi seorang anak yang lebih baik, terima kasih Ibu, terima kasih Ayah, terima kasih keluarga ku.
3. Sebagai salah satu tanda bukti cinta kasih ku kepada Mu, khususnya untuk mu Benny R.A, ku persembahkan karya kecil ku ini untuk Mu. Terima kasih atas kasih sayang, perhatian, pengorbanan, dan kesabaran Mu yang begitu banyak memberikanku semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini, semoga engkau tetap menjadi pilihan terbaik buat ku dan masa depan ku.
4. Untuk Mbak Cicha, terima juga karna selalu memberikanku semangat dari berbagai hal, mendukung ku, selalu menemaniku didalam suka maupun duka. Terima kasih karna sudah menjadi teman terbaik yang pernah ada untuk ku.

Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua, akhir kata saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua orang-orang yang sangat ku sayangi dan kucintai didalam hidup ku, terima kasih banyak.

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Apra Pera

Nim : 201311003

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Universitas : Katolik Widya Karya Malang

Tempat Tanggal Lahir : Bandol, 24 April 1994

Alamat : Dusun Bandol, Desa Untang Kecamatan  
Banyuke Hulu Kabupaten Landak

Nama Orang Tua (Ayah) : Bujang D  
( Ibu ) : Herlina Atin

Riwayat Pendidikan

1. Lulus SDN 02 Bandol 2008
2. Lulus SMPN 2 Menyuke Hulu 2010
3. Lulus SMA PGRI 1 Menyuke 2013
4. Masuk Universitas Katolik Widya Karya Malang Tahun 2013

## Kata pengantar

Puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala Berkat dan Rahmat-Nya serta Karunia-Nya yang telah Ia limpahkan kepada saya, sehingga skripsi saya yang berjudul: “PENGARUH FAKTOR PSIKOLOGIS KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CITA KENDEDES *CAKE & BAKERY* MALANG” ini dapat saya selesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi strata Satu (S-1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Karya Malang. Dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali bantuan yang diterima oleh penulis, baik berupa bimbingan, pengarahan, maupun dukungan dari berbagai pihak lain. Karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

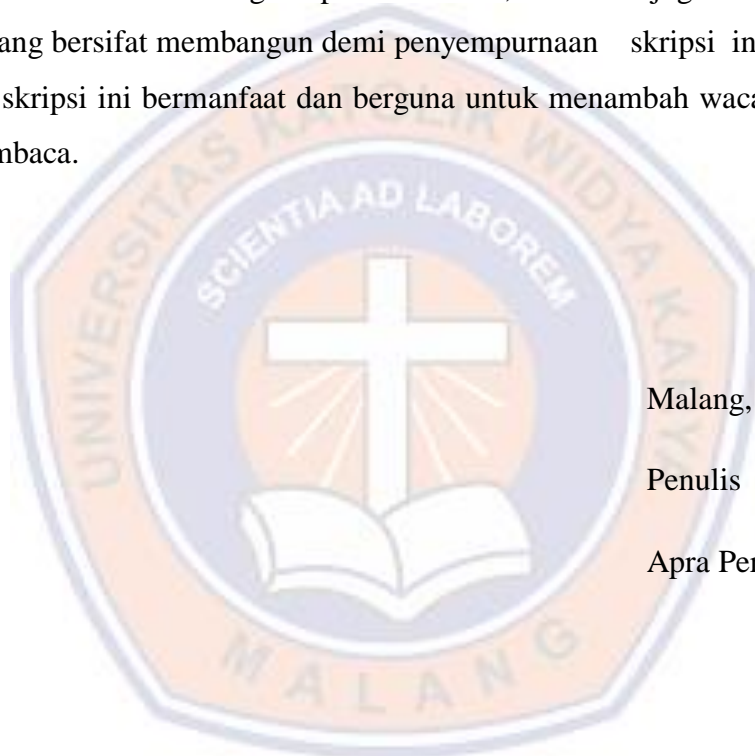
1. Rm. Albertus Herwanto, O. Carm, MA, selaku Rektor Universitas Katolik Widya Karya Malang.
2. Ibu Dewi Ratih, SE, MSM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing skripsi.
3. Ibu Dra. Anni Yudiastuti, MP, selaku ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Karya Malang, sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II yang memberikan segala prosedur persyaratan dan perijinan serta telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing serta memberikan masukan dan saran-saran pada penulisan hingga terselesainya skripsi ini.
4. Bapak Drs. Cornelius Niwadolo, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang.
5. Bapak Tommy selaku Pemilik dari PT. Citra Kendedes *Cake & Bakery* Malang, yang telah memberikan ijin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di PT. Citra Kendedes *Cake & Bakery* Malang.



## PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

6. Bapak Wisnu selaku Manajer di PT Citra Kendedes *Cake & Bakery* Malang, yang telah banyak membantu peneliti dalam memperoleh data penelitian yang dibutuhkan oleh peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Semua pihak lain yang turut serta membantu dan mendukung peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna serta masih banyak terdapat kekurangan yang perlu dibenahi. Oleh karena itu peneliti dengan segala kerendahan hati mengharapkan masukan, kritik dan juga saran dari semua pihak, yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Harapannya, semoga skripsi ini bermanfaat dan berguna untuk menambah wacana bagi semua para pembaca.



Malang, 26 Juni 2017

Penulis

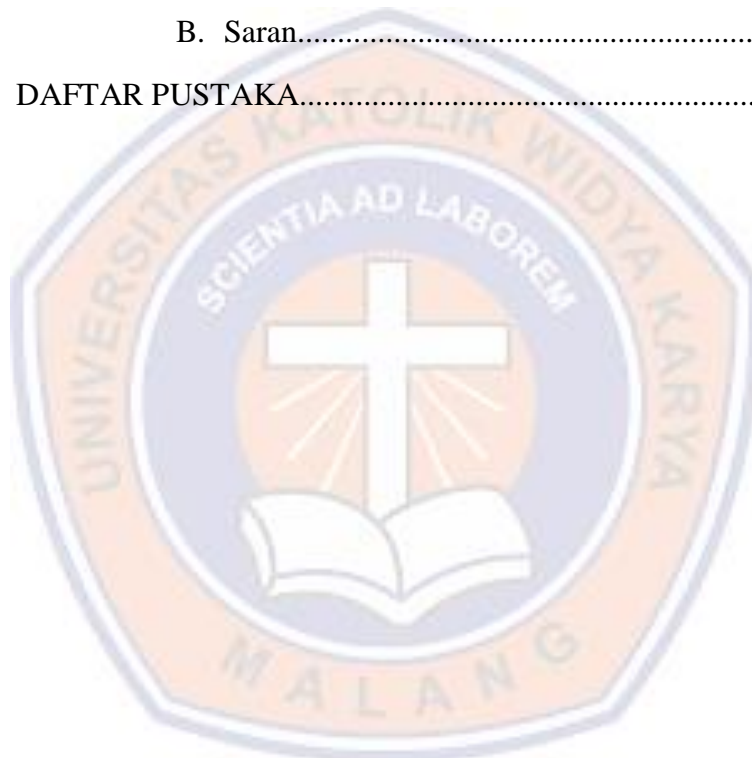
Apra Pera

**DAFTAR ISI**

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN SPSS.....	xiv
ABSTRAKSI.....	xv
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masala Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Penelitian Terdahulu.....	6
B. Tinjauan Pustaka.....	11
1. Pengertian konsumen.....	11
2. Pengertian perilaku konsumen.....	11
3. Pengertian pemasaran.....	11
4. Faktor Psikologis konsumen.....	13
5. Keputusan pembelian.....	16
6. Jenis-jenis perilaku keputusan pembelian.....	17

7. Proses keputusan pembelian.....	18
8. Kerangka pikir.....	22
9. Hipotesis.....	23
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Lokasi Penelitian.....	24
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	24
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	
1. Populasi.....	24
2. Sampel.....	25
3. Teknik Sampling.....	25
E. Sumber Data.....	25
F. Jenis Data.....	26
G. Definisi Operasional Variabel.....	26
H. Variabel dan Indikator.....	27
I. Metode Pengumpulan Data.....	28
J. Teknik Analisa Data.....	28
1. Uji Instrumen.....	29
2. Uji reliabilitas.....	30
3. Uji Asumsi klasik.....	30
<b>BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum perusahaan	
1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	34
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	35
3. Produksi.....	35
4. Produk.....	36
5. Lokasi Perusahaan.....	39
6. Lokasi penentu perusahaan.....	40

7. Bentuk Badan Hukum Perusahaan.....	41
8. Logo dan Gambar PT Cita Kendedes <i>Cake &amp; Bakery</i> .....	42
9. Struktur Organisasi Perusahaan.....	44
B. Analisis dan Interpretasi.....	49
C. Implikasi Hasil Penelitian.....	74
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77





**DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 4.1 Deskripsi Frekuensi karakteristik Responden.....	53
Tabel 4.2 Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	55
Tabel 4.3 Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas.....	55
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	57
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Motivasi (X1).....	58
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Persepsi (X2).....	59
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Pembelajaran (X3).. .....	60
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Keyakinan dan Sikap (X4).....	61
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Keputusan Pembelian Produk .....	62
Tabel 4.10 Tabel Uji Normalitas.....	64
Tabel 4.11 Uji Non-Multikolinearitas dengan <i>Value Inflation Factor</i> (VIF).....	68
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	69

**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 2.2 Model Lima Tahap Proses Pembelian Konsumen.....	24
Gambar 2.2 Kerangka Piki.....	25
Gambar 4.1 Contoh Produk Kue Citra.....	41
Gambar 4.2 Contoh Produk <i>Central Kichen</i> .....	42
Gambar 4.4 Gambar Logo PT Citra Kendedes Cake & Bakery.....	46
Gambar 4.5 Struktur Organisasi PT Citra Kendedes Cake & Bakery.....	47
Gambar 4.6 Grafik Uji Normalitas Data.....	65
Gambar 4.7 Grafik Uji NonHeteroskedastisitas.....	67

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran Kuesioner.....Lampiran 1

Lampiran Hasil Perhitungan SPSS.....Lampiran 2

Lampiran Kuisisioner Penelitian.....Lampiran 3

Lampiran Dokumentasi.....Lampiran 4



PENGARUH FAKTOR PSIKOLOGIS KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA TOKO CITRA KENDEDES *CAKE & BAKERY*  
MALANG

ABSTRAKSI

Adanya persaingan pasar global saat ini mengharuskan setiap perusahaan menerapkan berbagai strategi pemasaran untuk menarik perhatian konsumen. Strategi pemasaran dapat dirumuskan dengan menganalisis faktor-faktor psikologis yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Faktor psikologis merupakan faktor dalam diri konsumen yang berpengaruh pada pengambilan keputusan untuk melakukan proses pembelian. Faktor ini terdiri dari beberapa variabel yaitu motivasi, persepsi, pembelajaran, keyakinan dan sikap. Penelitian ini dilakukan pada konsumen di Toko Kue Citra Kendedes *Cake & Bakery* Malang.

Tujuan dari Penelitian ini untuk mengetahui signifikansi faktor psikologis konsumen yang terdiri dari motivasi (X1), persepsi (X2), pembelajaran (X3), keyakinan dan sikap (X4) baik secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen dalam membeli produk pada Toko kue Citra Kendedes *Cake & Bakery* Malang. Jenis penelitian yang digunakan ini adalah penelitian *explanatory research*. Populasi dan sampel adalah seluruh konsumen pada Toko Kue Citra kendedes *Cake & Bakery* dengan metode sampel yaitu *accidental sampling*. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner.

Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa hasil dari pengujian baik dari validitas maupun reliabilitas terhadap 50 responden diperoleh hasil valid dan reliabel. variabel psikologis yang terdiri dari motivasi (X1), persepsi (X2), pembelajaran (X3), keyakinan dan sikap (X4) yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen. Hal ini terbukti dari F hitung sebesar  $(21.569) > F$  tabel  $(2,81)$  atau signifikansi  $F(0,000) < \alpha (0,05)$  dengan persamaan:  $Y = 6.244 + 0.240X1 + 0.323X2 + 0.135X3 + 0.119X4 + 1.827$ . Variabel persepsi (X2) mempunyai pengaruh yang paling dominan karena memiliki nilai *beta standardizet* yang paling besar yaitu 0.323.

Kata Kunci: Faktor Psikologis (X) Keputusan Pembelian (Y)