

**PENGARUH SEGMENTASI PASAR BERDASARKAN MANFAAT
(*BENEFIT*) TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MEMILIH SALON
MUSLIMAH (MOZ5) CABANG MALL PTC PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

SUCI FEBI KINANTI

061230601193

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2015

**PENGARUH SEGMENTASI PASAR BERDASARKAN MANFAAT
(BENEFIT) TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMILIH
SALON MUSLIMAH (MOZ5) CABANG MALL PTC PALEMBANG**



**Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:
SUCI FEBI KINANTI
0612 3060 1193**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Trisilowati, S.E., M.M.
NIP 196307301989112001**

Pembimbing II,

**Dewi Fadila, S.E., M.M.
NIP 197504212001122001**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**



**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP 197208182003121002**

	KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id	 
SURAT PERNYATAAN		

Yang betanda tangan di bawah ini:

Nama : Suci Febi Kinanti
NIM : 0612 3060 1193
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Segmentasi Pasar Berdasarkan Manfaat (*Benefit*) Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Salon Muslimah (Moz5) Cabang Mall Ptc Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan laporan akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin laporan akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan laporan akhir beserta konsekuensinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang,
Yang membuat pernyataan



Suci Febi Kinanti
NIM 061230601193

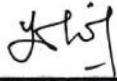



LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Suci Febi Kinanti
NIM : 0612 3060 1193
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Segmentasi Pasar Berdasarkan Manfaat (Benefit) Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Salon Muslimah (Moz5) Cabang Mall PTC Palembang.

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan Dinyatakan **LULUS**

Pada Hari : Rabu
Tanggal : 01 Juli 2015

TIM PENGUJI

NO.	NAMA	TANDA TANGAN	TANGGAL
1.	<u>ELISA, S.E., M.Si</u> KETUA	 _____	<u>6 Agustus 2015</u>
2.	<u>TRISLOWATI, S.E., M.M.</u> ANGGOTA	 _____	<u>6 Agustus 2015</u>
3.	<u>HERI SETIAWAN, S.E., M.AB.</u> ANGGOTA	 _____	<u>7 Agustus 2015</u>
4.	<u>M. YUSUF, S.E., M.Si., P.hD.</u> ANGGOTA	 _____	<u>7 Agustus 2015</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- ❖ **Waktu itu bagaikan pedang, jika kami tidak memanfaatkannya menggunakan untuk memotong, ia akan memotong mu (menggilasmu) (H.R. Muslim)**
- ❖ **Yakinlah bahwa kesuksesan hanya akan datang pada orang yang berusaha untuk mendapatkannya, bukan pada mereka yang mengharapkannya.**

Kupersembahkan Kepada:

- ❖ **Kedua Orang Tuaku Tercinta**
- ❖ **Saudara-Saudariku yang Tersayang**
- ❖ **Keluarga Besarku**
- ❖ **Sahabat Seperjuangan**
- ❖ **Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbilalami, penulis ucapkan kepada Allah SWT atas berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan judul **“Pengaruh Segmentasi Pasar Berdasarkan Manfaat (*Benefit*) Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Salon Muslimah (Moz5) Cabang Mall Ptc Palembang”**. Tujuan dari penyusunan Laporan Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kurikulum di Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya di jurusan Administrasi Bisnis. Selain itu, penyusunan Laporan Akhir ini ditujukan untuk menyelesaikan Program Studi Diploma D-III Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan pengetahuan dan kemampuan penulis yang terbatas, kiranya Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya. Penulis memohon maaf apabila masih terdapat banyak kekurangan pada penulisan Laporan Akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak maka Laporan Akhir ini tidak dapat diselesaikan tepat waktu. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu perasatu.

Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, penulis berharap semoga dukungan dan bantuan yang telah diberikan ini mendapatkan balasan dari Allah SWT. Akhirnya penulis penatkan do'a semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Amin ya Robbal Alamin.

Palembang, Juni 2015

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini, penulis dengan kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Laporan Akhir ini, yaitu:

1. Bapak RD Kusumanto, S.T., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Sekertaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Trisilowati, S.E., M.M. selaku dosen Pembimbing I dalam membantu penyusunan Laporan Akhir.
5. Ibu Dewi Fadila, S.E., M.M. selaku dosen Pembimbing II dalam membantu penyusunan Laporan Akhir.
6. Bapak dan Ibu dosen pengajar dan staf administrasi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Ibu Siti Nurmia selaku staf perpustakaan Jurusan Administrasi Bisnis yang telah bersedia memberikan bantuan ketika penulis membutuhkan buku, literature dan sumber-sumber tertulis lainnya.
8. Pimpinan dan Seluruh karyawan Salon Muslimah (Moz5) Palembang cabang PTC mall yang telah mengizinkan dan membantu saya untuk mengambil data yang saya butuhkan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
9. Guru spritual saya K. H. A. Djalani Abdul Wahid Palembang yang selalu memberikan arahan dan nasehat serta doa dalam penulisan Laporan Akhir ini.
10. Ayah dan Ibu tercinta yang telah memberikan dukungan baik secara moril dan meteril serta doa dan nasihat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kerja praktek ini dengan baik.

11. Saudara-Saudariku (Yuk Ria Rahma Yuli, SE, Kiyai Adi Saputra, SH, Yuk Irana Yunita, S.Pd) yang telah memberikan bantuan serta dukungan hingga penulis bisa bersemangat untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini.
12. Sahabat-sahabatku (Ulfah Amalia, Farisah, Dwi Desti Damayanti, Miftahul Jannah, Utami Nurapriyanti, dan Winda Sapta Rini) yang sudah memberikan masukan maupun saran ketika penulis membutuhkan saran.
13. Kakak-kakak tingkat (Kak Ihsan Ardiyanto dan Kak Yanti Handia) yang sudah membantu penulis ketika mendapat kekeliruan dalam penulisan Laporan Akhir ini.
14. Teman-teman kelas 6 ANA angkatan 2012 yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, terima kasih atas dukungan, semangat, dan keceriaan yang telah diberikan kepada penulis.
15. Semua pihak yang terlibat dalam membantu penulis menyelesaikan laporan Laporan Akhir ini.

Akhir kata penulis mengucapkan, semoga semua bantuan yang diberikan secara moril, dan material serta jerih payah yang telah diberikan dapat berguna dan memberi banyak manfaat kepada penulis menjadi bantuan yang berkah dan akan mendapatkan pahala dan balasan dari Allah SWT.

Palembang, Juni 2015

Penulis

ABSTRAK

Tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah untuk mengetahui Pengaruh segmentasi pasar berdasarkan manfaat terhadap keputusan konsumen dalam memilih Salon Muslimah (Moz5) cabang mall PTC Palembang. Variabel independen terdiri dari segmentasi pasar berdasarkan manfaat yang mempunyai dimensi kualitas, pelayanan, ekonomis, kecepatan dan variabel dependen yaitu keputusan pembelian. Metode penentuan sampel pada penulisan laporan akhir ini adalah *accidental sampling* dengan menggunakan rumus Roscoe. Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner yang diberikan kepada 50 responden yang merupakan konsumen Salon Muslimah (Moz5). Data tersebut diolah dengan *Statistical Product and Service Solution (SPSS) 22 for window*. Berdasarkan analisis yang dilakukan, penulis mendapatkan kesimpulan dari hasil dari uji f atau secara serentak menunjukkan bahwa variabel segmentasi pasar berdasarkan manfaat berpengaruh sebesar 17,966 dan signifikan sebesar 0,000 terhadap keputusan pembelian. Bila dilihat dari uji t, variabel segmentasi pasar berdasarkan manfaat yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan konsumen pada penelitian ini adalah dimensi kecepatan dengan pengaruh sebesar 44,9% dan tingkat signifikan sebesar 0,001. Oleh karena itu penulis menyarankan kepada Salon Muslimah (Moz5) untuk dapat memberikan standarisasi kepada para karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya seperti *creambath*, potong rambut, dan *body spa* agar konsumen mendapatkan hasil yang maksimal.

Kata Kunci: Segmentasi Berdasarkan Manfaat, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

The purpose of this final report is to determine the effect of market segmentation based on benefits to the consumer decision in choosing Salon Muslim (Moz5) at PTC mall. independent variables consist of market segmentation based on benefits that have an dimension of quality, service, economic, responsiveness and the dependent variable is purchase decision. Methods of sampling at this final report is accidental sampling by using the formula Roscoe. Data was collected by distributing questionnaires given to 50 respondents who are consumers of Salon Muslimah (Moz5). The data is processed by the Statistical Product and Service Solutions (SPSS) 22 for window. Based on the analysis, the authors came to the the test simultaneously showed that the variables of market segmentation based on benefits amounted to 17.966 and significant influence amounted to 0,000 on purchase decisions. Result of t test, variable market segmentation based on the merits of the most dominant influence on consumer decisions in this study is an dimension of responsiveness with the effect of 44.9% and a significant level of 0.001. Therefore, the authors suggest to Salon Muslimah (Moz5) to provide standardization to employees in doing his job as cream bath, haircut and body spa so that consumers get maximum results.

Key words: Segmentation based on benefits, Purchasing decisions.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Kerja Praktek	4
1.4.1 Tujuan Penulisan	4
1.4.2 Manfaa Penulisan	4
1.5 Metode Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	5
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	6
1.5.4 Populasi dan Sampel	7
1.5.5 Analisa Data	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemasaran	11
2.2 Pengertian Jasa	11
2.3 Pengertian Segmentasi	11
2.3.1 Langkah-langkah melakukan segmentasi	12
2.3.2 Manfaat Segmentasi	12
2.3.3 Variabel-variabel segmentasi	12

2.4 Segmentasi Perilaku berdasarkan Manfaat	15
2.5 Keputusan Konsumen	15
2.6 Model Keputusan Konsumen	17
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Salon Muslimah (Moz5)	19
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	21
3.3 Struktur organisasi dan Pembagian Tugas	21
3.3.1 Struktur Oraganisasi	21
3.3.2 Pembagian Tugas Karyawan	23
3.4 Profil Responden	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Uji Validitas	34
4.2 Hasil Uji Reliabilitas	40
4.3 Analisa Data	41
4.3.1 Koefesien Determinasi	41
4.3.2 Uji F	43
4.3.3 Uji t	45
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	49
4.4 Indikator Segmentasi Pasar Berdasarkan Manfaat yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih salon Muslimah (Moz5) cabang mall PTC Palembang	52
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Pengunjung Salon Muslimah tahun 2014	3
Tabel 1.2 Skala Likert	9
Tabel 3.1 Daftar Nama Karyawan Salon Muslimah Cabang mall PTC Palembang	24
Tabel 3.2 Profil Responden Berdasarkan Umur	25
Tabel 3.3 Profil Responden Berdasarkan Status	26
Tabel 3.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	26
Tabel 3.5 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	27
Tabel 3.6 Profil Responden Berdasarkan pengeluaran	28
Tabel 3.7 Rekapitulasi Jawaban dari Variabel Segmentasi Pasar Berdasarkan Manfaat (X)	29
Tabel 3.8 Rekapitulasi Jawaban dari Variabel Keputusan Konsumen dalam Memilih salon Muslimah (Moz5) Palembang	31
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Indikator Kualitas (X ₁)	35
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Indikator Pelayanan (X ₂)	36
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Indikator Ekonomis (X ₃)	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Indikator Kecepatan (X ₄)	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Keputusan Konsumen (Y)	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Indikator Segmentasi Pasar Berdasarkan Manfaat dan Variabel Keputusan Konsumen	40
Tabel 4.7 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai R	41
Tabel 4.8 Model Summary	42
Tabel 4.9 Hasil Uji F (Anova)	43
Tabel 4.10 Hasil Uji T (Uji Parsial)	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Proses Pembelian Konsumen Model Lima Tahap	16
Gambar 3.1 Bagan Struktur Organisasi Salon Muslimah	22

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 3 Lembar Kesepakatan Bimbingan LA (Pembimbing I)
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan LA (Pembimbing I)
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan LA (Pembimbing II)
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan LA (Pembimbing II)
- Lampiran 7 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 8 Surat Izin Pengambilan Data Dari Direktur
- Lampiran 9 Balasan Surat Dari Perusahaan
- Lampiran 10 Kartu Kunjunga Mahasiswa
- Lampiran 11 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 12 Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 13 Hasil Output Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 14 Hasil Output Regresi Liner Berganda
- Lampiran 15 Hasil Output Frekuensi
- Lampiran 16 Daftar Tabel R
- Lampiran 17 Daftar Tabel F
- Lampiran 18 Daftar Tabel T