

**PENGARUH PENJUALAN TATAP MUKA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK HERBALIFE
(STUDI KASUS PADA DISTRIBUTOR WINDA, PALEMBANG)**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

AYU MARISHA PUTRI

NPM 0614 3060 1391

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2017

**PENGARUH PENJUALAN TATAP MUKA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK HERBALIFE
(STUDI KASUS PADA DISTRIBUTOR WINDA, PALEMBANG)**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

**AYU MARISHA PUTRI
NPM 0614 3060 1391**

Menyetujui,

Palembang, Juli 2017

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Dewi Fadila, S.E., M.M
NIP 197304212001122001**

**Hanifati Burhan, S.E., M.M
NIP 195611181987032001**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum., Res.M.
NIP 196008061989101001**



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 bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayu Marisha Putri
NPM : 0614 3060 1391
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Penjualan Tatap Muka Terhadap Keputusan Pembelian Produk Herbalife (Studi Kasus Pada Distributor Winda, 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 bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila laporan saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

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

Palembang, 14 Juli 2017
Yang membuat pernyataan,


METERAI TEMPEL
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Ayu Marisha Putri

0614 3060 1391



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polsriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN AKHIR (LA)

Nama mahasiswa : Ayu Marisha Putri
NPM : 061430601391
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Penjualan Tatap Muka Terhadap
Keputusan Pembelian Produk Herbalife (Studi
Kasus Pada Distributor Winda, Palembang)

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

Pada hari: Jumat
Tanggal: 4 Agustus 2017

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. H. M. Syahirman Yusi, S.E., M.Si</u> Ketua		09/08/17
2.	<u>Gst. Oka Windarti, S.E., M.M</u> Anggota		4/8/2017
3.	<u>Ummasyroh, S.E., M.Ed.M</u> Anggota		02/08/17
4.	<u>Dr. Marieska Lupikawati, S.E., M.M</u> Anggota		09/08/17

MOTTO:

“Ketergesaan dalam setiap usaha membawa kegagalan”

(Herodotus)

“Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak”

(Ernest Newman)

“Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri”

(Qs. Al-Ankabut: 6)

Dipersembahkan untuk:

- **Kedua orang tua saya yang senantiasa memberi do'a dan motivasi**
- **Teman-teman Jurusan Administrasi Bisnis DIII angkatan 2014 terutama kelas 6NE yang selalu berjuang bersama-sama.**
- **Dosen-dosen tercinta yang telah memberikan banyak ilmu dan bimbingannya.**

ABSTRAK

Judul dari Laporan Akhir ini adalah Pengaruh Penjualan Tatap Muka Terhadap Keputusan Pembelian Produk Herbalife (Studi Kasus Pada Distributor Winda, Palembang). Herbalife sudah ada di kota Palembang selama dua belas tahun. Dari data yang penulis dapatkan, distributor menggunakan penjualan tatap muka sebagai cara mereka melakukan promosi. Kemudian mulai dari tahun 2013 hingga 2016 penjualan produk unggulan Herbalife selalu meningkat. Maka dari itu penulis menduga bahwa didalam keputusan pembelian pelanggan terdapat pengaruh penjualan tatap muka yang dilakukan distributor. Tujuan dari penyusunan laporan ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh penjualan tatap muka terhadap keputusan pembelian produk Herbalife pada distributor Winda di Palembang. Objek penulisan Laporan Akhir ini yaitu salah satu *Distributor Independent* Herbalife yang beralamat di Jalan Kapten Anwar Sastro lrg. Kulit No. 1239, Palembang. Data penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan distributor dan juga melalui kuesioner yang telah diisi oleh pelanggan dari distributor tersebut. Penulis menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana. Dari hasil analisa didapat hasil regresi sederhana sebesar $Y = 27,215 + 0,189 X$. Nilai R^2 menunjukkan angka 0,060 atau jika dipresentasikan hanya sebesar 6%, nilai tersebut masuk dalam kategori sangat rendah. Hal tersebut menunjukkan bahwa ternyata penjualan tatap muka memiliki pengaruh yang sangat rendah terhadap keputusan pembelian produk Herbalife pada distributor Winda di Palembang.

Kata kunci: Keputusan Pembelian, Penjualan Tatap Muka

ABSTRACT

The title of this Final Report is the Influence of Personal Selling on the Purchase Decision of Herbalife Products (Case Study on Distributor Winda, Palembang). Herbalife had been distributed in Palembang for twelve years. From the data that obtained, distributor use personal selling as one of promotion methods. Then, The selling of Herbalife's best seller product continue to increase from 2013 to 2016. Therefore the author suspects that there was an influence of personal selling that conducted by distributor behind customer purchase decision. The purpose of this report was to find out waht is the effect of personal selling on purchasing decision of Herbalife product on distributor Winda in Palembang. The object of this Final Report is one of the Herbalife Independent Distributors which is located at Jalan Kapten Anwar Sastro lrg. Kulit No. 1239, Palembang. This research data is obtained from interview result of distributor and questionnaires from result of customer from each distributor. The author uses simple linear regression analysis technique. From the analysis, the result obtained a simple regression of $Y=27.215 + 0.189 X$. The value of R^2 is 0.060 or if presented only by 6%, the value was clasified as very low in the category. It showed that personal selling have a very low effect on purchasing decisions of Herbalife products on distributor Winda in Palembang.

Keywords: Purchase Decision, Personal Selling

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul **Pengaruh Penjualan Tatap Muka Terhadap Keputusan Pembelian Produk Herbalife (Studi Kasus Pada Distributor Winda, Palembang)**. Tidak lupa juga shalawat serta salam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW.

Laporan Akhir ini membahas tentang bagaimana pengaruh dari penjualan tatap muka terhadap keputusan pembelian produk Herbalife di Kota Palembang. Adapun data yang diperoleh penulis dengan menggunakan wawancara dan kuesioner. Didalam laporan ini saya menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan yang ada dalam penulisan laporan ini, maka dari itu saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca agar dapat menjadi pembelajaran bagi saya dimasa mendatang.

Pada kesempatan ini juga penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan dalam pembuatan laporan ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini juga dapat dijadikan suatu informasi yang bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan khususnya mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, Juli 2017

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia Nya serta Nabi Besar Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Akhir ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M. hum. Res selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Divianto, SE., M.M Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Mbak Winda selaku Distributor Independent Herbalife di Kota Palembang yang telah memberi izin dan membantu dalam proses pengambilan data kepada penulis.
5. Ibu Dewi Fadila, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I (satu) yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian Laporan Akhir ini
6. Ibu Hanifati Burhan, S.E., M.M. selaku pembimbing I (dua) yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses pengambilan data kepada penulis.
7. Seluruh Dosen Pengajar di Jurusan Administrasi Bisnis yang banyak memberikan ilmu kepada penulis selama penulis kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Orang tua penulis yang senantiasa mendoakan dan memberikan bantuan baik moril maupun materil serta selalu mencurahkan kasih dan sayang untuk penulis.
9. Teman-teman di kelas 6NE terutama Yeni Tri Okta Rina yang telah membantu.

10. Sahabat-sahabat terbaikku Nina Naimi Ghaisani, Nuralifah Adawiyah, Syarifah Nur Shahab yang selalu menyemangati dan selalu menghibur dengan canda cawanya.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan-Nya Aamin.

Palembang, Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN REVISI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK (BAHASA INDONESIA)	vi
ABSTRACT (BAHASA INGGRIS)	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
UCAPAN TERIMA KASIH	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LatarBelakang	1
1.2 RumusanMasalah	3
1.3 RuangLingkupPembahasan.....	4
1.4 TujuandanManfaatPenulisan.....	4
1.4.1 TujuaN Penulisan.....	4
1.4.2 ManfaatPenulisan.....	4
1.5 MetodePenelitian	4
1.5.1 RuangLingkupPenelitian.....	4
1.5.2 JenisdanSumber Data.....	4
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	5
1.5.4 Populasi dan Sampel	6
1.6 Analisis Data.....	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Pengertian Promosi dan Bauran Promosi	10
2.2 Pengertian Penjualan Tatap Muka (Personal Selling)	11
2.3 Sifat Penjualan Tatap Muka	12
2.4 Kriteria Penjualan Tatap Muka	12
2.5 Tujuan Penjualan Tatap Muka	13
2.6 Keuntungan dan Kerugian Penjualan Tatap Muka	13
2.7 Pengertian Keputusan Pembelian Konsumen	14
2.8 Proses Pengambilan Keputusan Konsumen	15
2.9 Peranan Konsumen Dalam Keputusan Pembelian	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	17
3.1 Sejarah Perusahaan	17
3.2 Makna Logo Perusahaan	19
3.3 VisidanMisi Perusahaan.....	19
3.4 StrukturOrganisasi	19
3.5 Rangkaian Produk Herbalife.....	21
3.6 ProfilResponden.....	23
3.6 DataPenjualan	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Uji Validitas	25
4.2 Uji Reliabilitas	27
4.3 Tanggapa Responden	28
4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Penjualan Tatap Muka	29
4.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian	34
4.4 Analisis Regresi Linear Sederhana	39
4.4.1 Perhitungan Nilai a	40
4.4.2 Perhitungan Nilai b	40
4.5 Uji Koefisien Determinasi	41
4.6 Bauran Promosi	42

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	44
5.2 Saran	44

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Data Penjualan tahun 2013-2016.....	3
Gambar 2.1 Proses Personal Selling	12
Gambar 3.1 Logo Herbalife	19
Gambar 3.2 Jaringan Distributor Independent.....	21
Gambar 3.3 Rangkaian Produk Pengelolaan Berat Badan	21
Gambar 3.4 Rangkaian Produk Stamina dan Energi	22
Gambar 3.5 Rangkaian Produk Pencernaan	22
Gambar 3.6 Rangkaian Produk Otak dan Jantung	23

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Skala Pengukuran	6
Tabel 1.2 Operasionalisasi Variabel X	7
Tabel 1.3 Operasionalisasi Variabel Y	8
Tabel 3.1 Responden Dalam Penelitian	23
Tabel 3.2 Data Penjualan	24
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner Variabel X	26
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner Variabel Y	27
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Butir Kuesioner	28
Tabel 4.4 Dasar Interpretasi Skor Item Pertanyaan Dalam Variabel	28
Tabel 4.5 Nilai Indeks Kinerja Variabel Penjualan Tatap Muka (X)	29
Tabel 4.6 Nilai Indeks Kinerja Variabel Keputusan Pembelian (Y)	35

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Permohonan surat pengantar pengambilan data
- Lampiran 2 Balasan surat permohonan dan izin pengambilan data
- Lampiran 3 Surat kesepakatan bimbingan laporan akhir
- Lampiran 4 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Kartu Kunjungan Perusahaan
- Lampiran 7 Lembar Rekomendasi Laporan Akhir
- Lampiran 8 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 9 Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 10 Daftar Hasil Wawancara
- Lampiran 11 Rekapitulasi perhitungan variabel X (penjualan tatap muka) dan Y (keputusan pembelian)
- Lampiran 12 Cara menghitung Uji Validitas menggunakan Ms. Excel