

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahma nirrahim.* Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Brosur Terhadap Keputusan Konsumen Memakai Jasa *Laundry* (Studi Analisis Penggunaan Brosur Dalam Mempromosikan Jasa *Laundry* “Waroenk Laundry”, “Simply Fresh”, Dan “Super Wash” Di Kawasan Pendidikan Telkom)”.

Tentunya dalam menyelesaikan Skripsi ini, penulis tidak sendirian. Banyak pihak yang telah meluangkan waktunya untuk menyemangati, mendorong, menghibur dan membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Rektor Institut Manajemen Bandung, Ir. Husni Amani, M.Sc, M.BA.
2. Bambang Budiyo, MT, selaku Dekan Sekolah Komunikasi Multimedia Institut Manajemen Telkom Bandung.
3. Refi Rifaldi Windya Giri, MBA selaku Ka. Prodi Ilmu Komunikasi Institut Manajemen Telkom Bandung, dosen wali dan penguji sidang proposal skripsi.
4. Ibu Dr.Dewi K. Soedarsono selaku dosen pembimbing dalam penulisan Skripsi ini yang telah memberikan waktu, perhatian,

bimbingan, arahan, serta kesabaran kepada penulis sehingga Skripsi ini selesai.

5. Kedua orang tua penulis, Kuswandono (Alm) dan Kuswati yang selalu menginginkan penulis sukses, terimakasih atas doa dan kesabaran yang ekstra dalam menanti selesainya Skripsi ini.
6. Kedua kakak penulis, Happy Kusumawati, S.E dan Friendly Kusprimawati, S.H yang sangat mendukung penulis baik secara moril maupun materi.
7. Kukuh Ginanjar selaku Pemilik “Waroenk Laundry” yang telah memberikan banyak informasi penting kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
8. Agung Nugroho selaku Pemilik “Simply Fresh” yang telah memberikan banyak informasi penting kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
9. Soesilo Husodo selaku Pemilik “Super Wash” yang telah memberikan banyak informasi penting kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
10. Wahyu Anggraini, S.Ikom yang selalu setia memotivasi penulis, memberikan doa, dukungan, cinta dan segalanya sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini.
11. Teman – teman Program Ilmu Komunikasi 2008, terimakasih atas “*alarm*” pengingat, nasihat *pedes*, cerita – cerita lucu penghilang stres, ide dan dukungan kalian.

12. Seluruh staf dosen dan karyawan Program Studi Ilmu Komunikasi, Sekolah Komunikasi Multimedia, Institut Manajemen Telkom, Bandung.

13. Seluruh pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari Skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Besar harapan penulis terhadap adanya kritik dan saran dari semua pihak agar penulis bisa lebih baik lagi. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membaca dan yang melakukan penyusunan Skripsi kelak. Amin.

Bandung, 25 April 2013

Bestananda Kusumawandono

## DAFTAR ISI

### JUDUL

|                                          |           |
|------------------------------------------|-----------|
| LEMBAR PENGESAHAN.....                   | i         |
| LEMBAR PERNYATAAN.....                   | ii        |
| KATA PENGANTAR.....                      | iii       |
| ABSTRAK.....                             | v         |
| DAFTAR ISI.....                          | vii       |
| DAFTAR GAMBAR.....                       | xiii      |
| DAFTAR TABEL.....                        | xiv       |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>            | <b>1</b>  |
| 1.1. Latar Belakang.....                 | 1         |
| 1.2. Identifikasi Masalah.....           | 10        |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....              | 10        |
| 1.4. Manfaat Penelitian.....             | 11        |
| 1.4.1. Manfaat Teoritis.....             | 11        |
| 1.4.2. Manfaat Praktis.....              | 11        |
| 1.5. Tahapan Penelitian.....             | 12        |
| 1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian.....    | 13        |
| 1.6.1. Lokasi Penelitian.....            | 13        |
| 1.6.2. Waktu Penelitian.....             | 13        |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>        | <b>14</b> |
| 2.1. Penelitian Terdahulu.....           | 14        |
| A. Literatur riew Skripsi.....           | 14        |
| B. Literatur review jurnal nasional..... | 16        |

|                                                    |           |
|----------------------------------------------------|-----------|
| C. Literatur review jurnal internasional.....      | 19        |
| 2.2. Tinjauan Teori.....                           | 20        |
| 2.2.1. Komunikasi Pemasaran.....                   | 20        |
| A. Tujuan Komunikasi Pemasaran.....                | 21        |
| B. Manfaat Komunikasi Pemasaran.....               | 25        |
| 2.2.2. Bauran Komunikasi Pemasaran.....            | 26        |
| 2.2.3. Periklanan.....                             | 30        |
| 2.2.4. Media Periklanan.....                       | 35        |
| 2.2.5. Karakteristik Media Iklan.....              | 36        |
| 2.2.6. Brosur.....                                 | 42        |
| A. Definisi Brosur.....                            | 42        |
| B. Tujuan Brosur.....                              | 44        |
| C. Jenis-jenis Brosur.....                         | 45        |
| D. Merancang Brosur.....                           | 46        |
| 2.2.7. Perilaku Konsumen.....                      | 53        |
| A. Faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen..... | 53        |
| B. Respon Konsumen.....                            | 58        |
| 2.3. Hipotesis.....                                | 61        |
| 2.4. Kerangka Teori dan Pemikiran.....             | 56        |
| 2.4.1. Kerangka Teori.....                         | 62        |
| 2.4.2. Kerangka Pemikiran.....                     | 65        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>              | <b>67</b> |
| 3.1. Paradigma Penelitian.....                     | 67        |
| 3.2. Metode Penelitian.....                        | 68        |
| 3.3. Objek Penelitian.....                         | 69        |

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.4. Operasionalisasi Variabel.....                           | 71        |
| 3.4.1. Skala Pengukuran.....                                  | 72        |
| 3.5. Populasi dan Sampel.....                                 | 74        |
| 3.5.1. Populasi Penelitian.....                               | 74        |
| 3.5.2. Sampel Penelitian.....                                 | 75        |
| A. Mengukur Besaran Sampel.....                               | 76        |
| B. Teknik Pengambilan Sample.....                             | 77        |
| 3.6. Pengumpulan Data.....                                    | 78        |
| 3.6.1. Data Primer.....                                       | 78        |
| 3.6.2. Data Sekunder.....                                     | 79        |
| 3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas.....                      | 79        |
| 3.7.1. Uji Validitas.....                                     | 79        |
| 3.7.2. Uji Reliabilitas.....                                  | 82        |
| 3.8. Teknik Analisis Data.....                                | 83        |
| 3.8.1. Analisis Deskriptif.....                               | 83        |
| 3.8.2. <i>Method of Successive Interval</i> (MSI).....        | 85        |
| 3.8.3. Analisis Regresi Linear Sederhana.....                 | 86        |
| 3.8.4. Analisis Korelasi.....                                 | 87        |
| 3.8.5. Uji Koefisien Determinasi.....                         | 88        |
| 3.8.6. Uji Hipotesis.....                                     | 89        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>            | <b>90</b> |
| 4.1. Karakteristik Responden.....                             | 91        |
| 4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 92        |
| 4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....          | 93        |
| 4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....     | 94        |

|                                                                                         |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan.....                                | 97  |
| 4.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....                              | 99  |
| 4.1.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Jasa Laundry.....                     | 100 |
| 4.1.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Laundry Selama 1Bulan..... | 101 |
| 4.2. Hasil Penelitian.....                                                              | 102 |
| 4.2.1. Hasil Penelitian Variabel Brosur.....                                            | 102 |
| A. Bahasa.....                                                                          | 103 |
| B. Ukuran.....                                                                          | 105 |
| C. Gambar.....                                                                          | 107 |
| D. Pesan.....                                                                           | 110 |
| E. Warna.....                                                                           | 112 |
| 4.2.2. Hasil Penelitian Variabel Keputusan Pembelian.....                               | 115 |
| A. Attention.....                                                                       | 116 |
| B. Interest.....                                                                        | 118 |
| C. Desire.....                                                                          | 119 |
| D. Action.....                                                                          | 121 |
| 4.4. Hasil Regresi Linear Sederhana.....                                                | 125 |
| 4.5. Hasil Uji Kenormalan.....                                                          | 126 |
| 4.6. Hasil Uji Signifikansi.....                                                        | 127 |
| 4.7. Hasil Analisis Korelasi.....                                                       | 129 |
| 4.8. Hasil Koefisiensi Determinasi.....                                                 | 130 |
| 4.9. Hasil Uji Hipotesis.....                                                           | 131 |
| 4.10. Pembahasan Hasil Penelitian.....                                                  | 132 |

|                                                                                           |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.10.1. Gambaran <i>Brosur</i> (“Waroenk Laundry”, “Simply Fresh”, dan “Super Wash”)..... | 132        |
| 4.10.2. Gambaran Keputusan Konsumen Memakai Jasa Laundry.....                             | 139        |
| 4.10.3. Gambaran Pengaruh Brosur Terhadap Keputusan Konsumen Memakai Jasa Laundry.....    | 143        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>                                                      | <b>145</b> |
| 5.1. Kesimpulan.....                                                                      | 145        |
| 5.2. Saran.....                                                                           | 147        |
| 5.2.1. Saran Bagi (Jasa Laundry di sekitar kawasan pendidikan Telkom.....                 | 147        |
| 5.2.2. Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....                                             | 148        |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                             |     |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 1.1. Desain Brosur Jasa Laundry.....                                 | 8   |
| Gambar 1.2. Data Jumlah Cucian/Bulan di “Waroenk Laundry” .....             | 11  |
| Gambar 2.1. Model Hirearki Respons.....                                     | 58  |
| Gambar 2.2. Kerangka Teori.....                                             | 64  |
| Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran.....                                         | 66  |
| Gambar 3.1. Kriteria Interpretasi Skor.....                                 | 84  |
| Gambar 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....           | 92  |
| Gambar 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                   | 94  |
| Gambar 4.3. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan (Mahasiswa).....            | 96  |
| Gambar 4.4. Karakteristik Berdasarkan Angkatan (Tahun Ajaran)....           | 98  |
| Gambar 4.5. Karakteristik Berdasarkan Pendapatan.....                       | 99  |
| Gambar 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Jasa Laundry .....   | 100 |
| Gambar 4.7. Perbandingan Jumlah Penggunaan Jasa Laundry Selama 1 Bulan..... | 101 |
| Gambar 4.8. Garis Kontinum Sub Variabel Bahasa.....                         | 103 |
| Gambar 4.9. Garis Kontinum Sub Variabel <i>Ukuran Brosur</i> .....          | 106 |
| Gambar 4.10. Garis Kontinum Sub Variabel Gambar.....                        | 108 |
| Gambar 4.11. Garis Kontinum Sub Variabel Pesan.....                         | 110 |
| Gambar 4.12. Garis Kontinum Sub Variabel Warna.....                         | 113 |
| Gambar 4.13. Garis Kontinum Brosur.....                                     | 115 |
| Gambar 4.14. Posisi Variabel <i>Attention</i> .....                         | 117 |
| Gambar 4.15. Posisi Variabel <i>Interest</i> .....                          | 118 |
| Gambar 4.16. Posisi Variabel <i>Desire</i> .....                            | 120 |

|                                                     |     |
|-----------------------------------------------------|-----|
| Gambar 4.17. Posisi Variabel <i>Action</i> .....    | 122 |
| Gambar 4.18. Garis Kontinum Keputusan Konsumen..... | 116 |
| Gambar 4.19. Diagram Pengujian Hipotesis.....       | 132 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                        |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 1.1. Data Laundry Di Kota Bandung.....                                           | 1   |
| Tabel 1.2. Data Jumlah Mahasiswa.....                                                  | 2   |
| Tabel 1.3. Data Pengguna Jasa <i>Laundry</i> Di sekitar kawasan pendidikan Telkom..... | 4   |
| Tabel 1.4. Daftar Laundry Di Sekitar Kawasan Pendidikan Telkom....                     | 5   |
| Tabel 1.5. Daftar Laundry Yang Menggunakan Brosur.....                                 | 7   |
| Tabel 2.1. Kekuatan dan kelemahan berbagai media utama.....                            | 40  |
| Tabel 3.1. Daftar Laundry di sekitar Kawasan pendidikan Telkom...                      | 69  |
| Tabel 3.2. Daftar laundry yang menggunakan brosur.....                                 | 70  |
| Tabel 3.3. Operasional Variabel.....                                                   | 72  |
| Tabel 3.4. Alternatif Jawaban Berdasarkan Skala Likert.....                            | 73  |
| Tabel 3.5. Jumlah mahasiswa aktif tahun 2009-2012.....                                 | 78  |
| Tabel 3.6. Hasil Uji Validitas.....                                                    | 81  |
| Tabel 3.7. Hasil Uji Reliabilitas.....                                                 | 82  |
| Tabel 3.8. Kategori Interpretasi Skor.....                                             | 84  |
| Tabel 3.9. Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai R.....                                | 87  |
| Tabel 4.1. Variabel X Bahasa.....                                                      | 103 |
| Tabel 4.2. Variabel X <i>Ukuran</i> .....                                              | 105 |
| Tabel 4.3. Variabel X <i>Gambar</i> .....                                              | 107 |
| Tabel 4.4. Variabel X <i>Pesan</i> .....                                               | 110 |
| Tabel 4.5. Variabel X <i>Warna</i> .....                                               | 112 |
| Tabel 4.6. Rekapitulasi Responden X (Brosur).....                                      | 114 |
| Tabel 4.7. Variabel Y <i>Attention</i> .....                                           | 116 |
| Tabel 4.8. Variabel Y <i>Interst</i> .....                                             | 118 |

|                                                              |     |
|--------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4.9. Variabel Y <i>Desire</i> .....                    | 120 |
| Tabel 4.10. Variabel Y <i>Action</i> .....                   | 121 |
| Tabel 4.11. Rekapitulasi Responden Keputusan Memakai Laundr. | 123 |
| Tabel 4.12. Analisis Regresi Sederhana.....                  | 125 |
| Tabel 4.13. Uji Kenormalan.....                              | 127 |
| Tabel 4.14. Hasil Uji Anova.....                             | 128 |
| Tabel 4.15. Analisis Korelasi Pearson.....                   | 129 |
| Tabel 4.16. Intepretasi Koefisioen Nilai R.....              | 129 |