

## ABSTRAKSI

Marzuki Bardan, Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Produk Televisi Toshiba Pada PT. Topjaya Sarana Utama Palembang ( di bawah bimbingan Drs. Muchtar Humaidi dan Drs. Andreas Sarjono, MM. ).

Perusahaan harus dapat memahami perilaku konsumennya dalam menerapkan strategi pemasaran. Perusahaan harus selalu mengikuti perkembangan dan perubahan dari perilaku konsumen tersebut, dan menyesuaikan dengan strategi pemasaran yang akan diterapkan. Kepuasan konsumen merupakan faktor penting yang harus diperhatikan.

Objek penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah PT. Topjaya Sarana Utama Palembang, yang merupakan distributor tunggal untuk produk – produk elektronik merek Toshiba.

Dalam penulisan skripsi ini akan dianalisis faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam pembelian produk televisi merek Toshiba. Selain itu juga akan dianalisis bagaimanakah tingkat kepuasan konsumen terhadap produk televisi merek Toshiba.

Setelah melakukan analisis berdasarkan data-data hasil perhitungan kuesioner, maka dapat diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi pembelian produk televisi merek Toshiba adalah faktor pengaruh lingkungan, perbedaan individu, dan proses psikologis. Sebagian besar konsumen merasa puas terhadap beberapa atribut dari produk televisi Toshiba, walaupun sebagian konsumen merasa tidak puas pada beberapa atribut tertentu, yaitu warna produk, harga, dan promosi penjualan.

Berdasarkan hasil analisis, maka perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi pembelian tersebut, yaitu faktor pengaruh lingkungan, perbedaan individu, dan proses psikologis dalam menerapkan strategi pemasaran. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen maka perusahaan harus melakukan inovasi secara terus menerus dengan menciptakan kualitas produk yang baik, penetapan harga yang kompetitif, saluran distribusi yang baik, promosi yang efektif, dan disertai dengan pelayanan purna jual yang baik. Sehingga akan dapat meningkatkan bagian pasar dari perusahaan, yang secara tidak langsung juga akan meningkatkan laba perusahaan.