



**PENGARUH *CUSTOMER BEHAVIOR* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PAKAIAN BEKAS PASAR TRADISIONAL UMBUT
KELAPA KAYU JATI TEMBILAHAN**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral Comprehensive
Program Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri*



Oleh:

PITRI ANDRIANI

1012111010065

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI
TEMBILAHAN**

2025

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

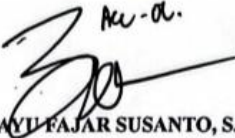
Pembimbing I dan Pembimbing II, dengan ini menyatakan, bahwa :

Nama Mahasiswa : Pitri Andriani
NIM : 101211010065
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Customer Behavior Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pakaian Bekas Pasar Kayu Jati Tembilahan

Bahwa skripsi mahasiswa tersebut di atas telah disetujui dan dinilai memenuhi standar ilmiah untuk diuji pada Ujian Skripsi (Oral Comprehensive) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Indragiri Tembilahan.

Tembilahan, 13 Juni 2025

Pembimbing I


BAYU FAJAR SUSANTO, S.E., M.M

Pembimbing II


Dr. AHMAD RIFA'I, SE., MSI



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
 2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
 3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
- Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Pitri Andriani
Nim : 101211010065
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Behavior* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pakaian Bekas Pasar Tradisional Umbut Kelapa Kayu Jati Tembilahan

Telah LULUS Ujian Skripsi (*Oral Comprehensive*) yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri Tembilahan pada hari Kamis Tanggal 3 Juli 2025 dengan nilai A

TIM PENGUJI,

BAYU FAJAR SUSANTO, SE., MM

Ketua

Dr. AHMAD RIFA'L SE., M.Si

Sekretaris

Hi. SRI HIDAYANTI, LC., MA

Anggota

ACHMAD ISYA ALFASSA, S.Stat., M.Sc

Anggota

Mengesahkan

Dekan

Ketua Program Studi

Dr. AHMAD RIFA'L SE., M.Si

SYAFRINADINA, S.E., M.M



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah in:

Nama Mahasiswa : Pitri Andriani
NIM : 101211010065
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Behavior* Terhadap Keputusan
Pembelian Pada Pakaian Bekas Pasar Tradisional
Umbut Kelapa Kayu Jati Tembilahan

Dengan ini menyatakan yang sebenarnya bahwa skripsi saya ini murni karya ilmiah saya dan tidak plagiat atau bersifat plagiarisme dari karya ilmiah orang lain. Dan apabila ternyata di kemudian hari diketahui dan dapat dibuktikan bahwa skripsi ini adalah hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain, maka saya bersedia dicabut gelar sarjanannya saya serta diberi sanksi hukum sesuai peraturan dan perundangan yang berlaku.

Tembilahan, 13 Juni 2025


PITRI ANDRIANI
101211010065



ABSTRAKS
PENGARUH CUSTOMER BEHAVIOR TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PAKAIAN BEKAS PASAR TRADISIONAL UMBUT
KEKLAPA KAYU JATI TEMBILAHAN

Pitri Andriani
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Islam Indragiri
Email : pitriandriani58@gmail.com

Keputusan pembelian pada pakaian bekas pasar Tradisional Umbut Kelapa Kayu Jati Tembilahan. Penelitian ini memakai pendekatan deskriptif kuantitatif dengan sumber data utama berupa wawancara, pajak pendapat berasal individu atau kelompok juga yang akan terjadi observasi asal suatu obyek, insiden atau hasil pengujian, dan data sekunder berupa buku, catatan, bukti yang sudah ada, atau file baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum .). hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap konsumen (customer behavior) berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian pakaian bekas, faktor-faktor seperti kebebasan memilih, pendekatan penjualan yang sopan, serta kesempatan mencoba produk sangat menentukan keputusan pembelian konsumen, pedagang dapat menaikkan penjualan dengan memperkuat pelayanan yang ramah, fleksibilitas harga, dan memberikan kenyamanan waktu berbelanja.

Kata Kunci: *Customer Behavior*, Keputusan pembelian

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

ABSTRACT
**DU PONT SYSTEM ANALYSIS IN MEASURING THE FINANCIAL
PERFORMANCE OF COSMETIC COMPANIES AND HOUSEHOLD NEEDS ON
THE INDONESIAN STOCK EXCHANGE 2021-2023**

Pitri Andriani
Management Study Program, Faculty of Economics and Business,
Indragiri Islamic University
Email : pitriandriani58@gmail.com

This study aims to determine how much influence customer behavior has on purchasing decisions on used clothing at the Umbut Kelapa Kayu Jati Tembilahan Traditional Market. This study uses a quantitative descriptive approach with primary data sources in the form of interviews, opinion taxes from individuals or groups or observation results from an object, event or test results, and secondary data in the form of books, notes, existing evidence, or archives both published and unpublished in general.). The results of the study indicate that consumer behavior has a significant influence on purchasing decisions for used clothing, factors such as freedom of choice, a polite sales approach, and the opportunity to try the product greatly determine consumer purchasing decisions, traders can increase sales by strengthening friendly service, price flexibility, and providing comfort when shopping.

Keywords: *Customer Behavior*, *Purchasing decisions*



KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

Segala puji penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“Pengaruh Perilaku Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian Pakaian Bekas pada Pasar Tradisional Umbut Kelapa Kayu Jati Tembilahan”**. Penulisan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Indragiri.

Proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kendala. Namun, berkat dukungan, arahan, serta bantuan dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikannya. Untuk itu, dengan penuh rasa hormat, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Ayah Jumhari dan Ibu Rogayah, yang senantiasa mendoakan, memberi kasih sayang, serta kesabaran tanpa batas dalam mendukung penulis hingga menyelesaikan pendidikan ini.
2. Bapak Dr. H. Najamudin, Lc., MA, selaku Rektor Universitas Islam Indragiri.
3. Bapak Dr. Ahmad Rifai, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri.
4. Ibu Syafrinanda, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri.
5. Bapak Bayu Fajar Susanto, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing I, yang telah sabar memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Ahmad Rifai, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing II, yang juga banyak memberikan masukan berharga.
7. Seluruh keluarga besar penulis di kampung yang tidak pernah berhenti memberikan motivasi dan semangat.
8. Sahabat-sahabat terbaik penulis, Hidayatul Fitri, Riska Nur Pajirah, Shantia, Rasidah, yang selalu membantu serta menyemangati selama proses penyusunan skripsi.
9. Rekan-rekan seperjuangan angkatan 2021 yang turut memberikan semangat dan motivasi selama menempuh perkuliahan.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga selesainya skripsi ini.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga karya ini dapat memberi manfaat bagi penulis maupun pembaca yang memiliki ketertarikan pada bidang kajian ini.

Tembilahan, 13 Juni 2025

PITRI ANDRIANI

101211010065





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

DAFTAR ISI

JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAKS	ii
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
D. Sistematika Penulisan	4
BAB 11 TALAAH PUSTAKA	6
A. LANDASAN TEORI	6
B. PENELITIAN TERDAHULU	21
C. KERANGKA PEMIKIRAN	24
D. HIPOTESIS	24
E. VARIABEL PENELITIAN	25
BAB 111 METODE PENELITIAN	25
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
B. Jenis dan Sumber Data	25
C. Populasi dan Sampel	26
D. Teknik Pengumpulan Data	29
E. Analisis Data	30
BAB 1V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	35
B. Hasil Penelitian	36
C. Hasil Analisis dan Pengujian Hipotesis	46
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	55



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 58

A. Kesimpulan 58

B. Saran..... 59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 2.2 Definisi Operasional.....	25
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden di Pasar Umbut kelapa kayu Jati.....	35
Tabel 4.2 Umur Responden di Pasar Umbut kelapa kayu Jati	36
Tabel 4. 3 Status Perkawinan Responden di Pasar Umbut kelapa kayu Jati.....	37
Tabel 4. 4 Status Pendidikan Responden di Pasar Umbut kelapa kayu Jati.....	37
Tabel 4. 5 Status Pekerjaan Responden di Pasar Umbut kelapa kayu Jati	38
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Tentang Customer Behavior (X)	39
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Tentang Keputusan Pembelian (Y)	42
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Customer Behavior Terhadap Variabel Terkait keptusnsan pembelian	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validasi Berdasarkakn Tingkat Kuesioner	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas untuk Variabel Penelitian Menggunakan SPSS	48
Tabel 4.11 Uji Normalitas-Kolmogorov-Smirnpv (K-S) One-Sample Kolmogorov-Smirnpv	50
Tabel 4.12 Uji Glejser	50
Tabel 4.13 Uji Linieritas.....	51
Tabel 4.14 Persamaan Regresi Sederhana.....	52
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi.....	54
Tabel 4.16 Hasil uji Parsial (T)	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
------------------------------------	----

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

