

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| LEMBAR JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |
| INTISARI | xi |
| ABSTRACT | xii |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3. Pertanyaan Penelitian | 7 |
| 1.4. Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.5. Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.6. Lingkup Penelitian | 9 |
| 1.7. Sistematika Penulisan | 9 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 11 |
| 2.1. Produk | 11 |
| 2.1.1. Klasifikasi Produk | 11 |
| 2.1.2. Produk Alat Berat | 12 |
| 2.2. <i>Business to Business Marketing</i> (B2B) | 13 |
| 2.3. <i>Buying Center</i> | 17 |
| 2.4. Jenis Perilaku Konsumen | 19 |
| 2.5. Tahapan Keputusan Pembelian | 21 |
| 2.6. Segmentasi | 24 |
| BAB III METODA PENELITIAN | 26 |

| | |
|---|----|
| 3.1. Desain Peneitian..... | 26 |
| 3.2 Metoda Pengumpulan..... | 27 |
| 3.3. Pemilihan Informan Penelitian..... | 28 |
| 3.4. Daftar Pertanyaan Penelitian..... | 30 |
| 3.5. Teknik Analisis Data..... | 33 |
| 3.6. Triangulasi..... | 35 |
| 3.7. Waktu dan Lokasi Penelitian..... | 37 |
| 3.8 Pelaksanaan Penelitian..... | 37 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN | 38 |
| 4.1. Hasil Penelitian | 39 |
| 4.1.1 Analisis Tentang Sumber Informasi Terkait Alat Berat Jenis <i>Excavator</i> | 40 |
| 4.1.2 Analisis Persamaan Antara Sesama Produk Alat Berat Jenis <i>Excavator</i> | 43 |
| 4.1.3 Analisis Perbedaan Antara Sesama Produk Alat Berat Jenis <i>Excavator</i> | 45 |
| 4.1.4 Analisis Waktu Konsumen Membeli Produk Alat Berat Jenis <i>Excavator</i> | 48 |
| 4.1.5 Analisis Faktor Konsumen Memilih Produk Alat Berat Jenis <i>Excavator</i> | 52 |
| 4.1.6 Analisis Proses Penentuan Penyedia Alat Berat Jenis <i>Excavator</i> | 58 |
| 4.2 Triangulasi Data..... | 73 |
| BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI HASIL PENELITIAN..... | 83 |
| 5.1. Simpulan | 83 |
| 5.2. Implikasi..... | 85 |
| 5.5. Saran..... | 87 |
| DAFTAR PUSTAKA | 88 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3.1. Data 5 Besar Konsumen dengan Pembelian Alat Berat Jenis Excavator Terbanyak Tahun 2016 dan 2017 di Wilayah Banjarmasin | 29 |
| Tabel 3.2 Data dan Dasar Pemilihan Informan Penelitian | 30 |
| Tabel 4.1 Waktu Konsumen Membeli Produk Alat Berat Jenis Excavator..... | 51 |
| Tabel 4.2 Faktor yang Mempengaruhi Konsumen Memilih Produk Alat Berat Jenis Excavator | 56 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Data Pasar Alat Berat Per Sektor | 2 |
| Gambar 1.2 Data Pangsa Pasar Alat Berat di Sektor Konstruksi | 3 |
| Gambar 1.3. Alat Berat Jenis Excavator..... | 4 |
| Gambar 1.4 Data Pangsa Pasar Alat Berat Jenis Excavator di Sektor Konstruksi | 4 |
| Gambar 2.1. Model Perilaku Konsumen B2B | 20 |
| Gambar 2.2. Spiral Model of Corporate Purchases | 21 |
| Gambar 4.3. Sumber Perolehan Informasi Alat Berat Oleh Konsumen | 43 |
| Gambar 4.4. Alur Proses Pembelian Alat Berat di Konsumen | 72 |
| Gambar 4.5. Penawaran Alat Berat Jenis Excavator dari PT United Tractors Tbk (Distributor Alat Berat Komatsu)..... | 74 |
| Gambar 4.6. Penawaran Alat Berat Jenis Excavator dari Trakindo (Distributor Alat Berat Catterpillar) | 75 |
| Gambar 4.7. Leaflet Promo Skema Pembayaran “Sewa Beli” dari Trakindo (Distributor Alat Berat Catterpillar) | 76 |
| Gambar 4.8. Konsep <i>On Time In Full (OTIF) Spareparts</i> Dari PT United Tractors Tbk (Distributor Alat Berat Komatsu)..... | 77 |
| Gambar 4.9. Indikator Kecepatan dan Ketepatan Pemenuhan Spareparts oleh PT United Tractors Tbk Cabang Banjarmasin kepada Seluruh Konsumen | 78 |
| Gambar 4.10. Pangsa Pasar Alat Berat di Wilayan Banjarmasin Tahun 2017..... | 79 |
| Gambar 4.11. Pangsa Pasar Alat Berat Sektor Konstruksi di Wilayah Banjarmasin Tahun 2017 | 79 |
| Gambar 4.12. Harga Alat Berat Second Komatsu Tahun 2014 | 81 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1. Lampiran Foto Wawancara Konsumen Bapak Suropto dari PT Java Persada Mandiri | 91 |
| Lampiran 2. Lampiran Foto Wawancara Konsumen Pak Agung dari PT Paris | 92 |
| Lampiran 3. Lampiran Foto Unit Alat Berat Milik PT Java Persada Mandiri | 93 |
| Lampiran 4. Lampiran Foto Unit <i>Excavator</i> Milik PT Paris | 93 |
| Lampiran 5. Lampiran Foto Unit Excavator Milik PT Paris Selain Merk Komatsu | 94 |
| Lampiran 6. Lampiran Foto Unit Excavator Milik PT PCMU | 94 |