

# TUGAS AKHIR

## **Analisa Kebutuhan Konsumen Terhadap *Handpone* Dengan Pendekatan AHP ( *Analytical Hierarchy Process* )**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memenuhi Gelar Sarjana  
Teknik Industri Pada Jurusan Teknik Industri  
Universitas Bung Hatta*

**OLEH :**

**ISWANTO  
1010017311002**



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUTRI  
UNIVERSITAS BUNG HATTA  
PADANG  
2016**

**LEMBAR PENGESAHAN  
TUGAS AKHIR**

**Analisa Kebutuhan Konsumen Terhadap *Handpone*  
Dengan Pendekatan AHP  
( *Analytical Hierarchy Process* )**

**OLEH :**

**ISWANTO  
1010017311002**

**Disetujui Oleh:**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dessi Mufti, M.T  
NIK : 200. 900. 471**

**Yesmizarti Muchtiar, ST,MT  
NIK : 970 800 376**

**Diketahui Oleh:**

**Fakultas Teknologi Industri  
Dekan,**

**Jurusan Teknik Industri  
Ketua,**

**Ir. Drs. Mulyanef, M.Sc  
NIP : 19590208 198701 1 001**

**Yesmizarti Muchtiar, ST., MT  
NIK : 970 800 376**

# بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

*Bukankah kami telah melapangkan untukmu dadamu,  
dan kami telah menghilangkan daripadamu bebanmu,  
yang memberatkan punggungmu?*

*Dan kami tinggikan bagimu sebutanmu.*

*Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.*

*Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan),  
Kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain,  
Dan hanya kepada Tuhanmu hendaknya kamu berharap.*

*(Q.S 94: 1-8)*

*Alhamdulillahirobbil alamin.....*

*Ya Allah Ya Robbi.....*

*Pada Mu hamba Bersujud*

*Segala karunia dan rahmat yang telah engkau berikan*

*Kepada hamba Mu serta izinkanlah hamba Mu ini*

*Mengucapkan syukur atas limpahan*

*Kasih sayang Mu*

*Tak tehitung lagi butiran air mata dan keringat*

*Yang mengiringi setiap langkah kakiku*

*Demí mencapai suatu cita-cita*

*Akan tetapi semua itu tidak ada artinya*

*Bila di bandingkan dengan pengorbanan  
Tang diberikan oleh kedua orang tua ku  
Hari ini setitik Kebahagiaan telah kunikmati  
Perjalanan panjang telah kulalui  
Namun  
Semua ini belum berakhir  
Babak baru telah menanti  
Ya Allah*

*Dengan penuh kerendahan hati  
Skripsi ini kupersembahkan yang tercinta  
Ayahanda " Paidi " dan Ibunda " Pariyah "  
Dengan bimbingan cinta dan  
kasih sayangnya yang tulus  
Serta air mata di setiap doamu  
Hingga kuraih kebahagiaan hari ini  
Dan  
Buat adik (Rohmadi)  
Buat saudara , teman -teman dan family  
yang telah memberikan  
Semangat dan motivasi  
semoga ini awal kesuksesan kita semua...  
amin ya Allah*

*Iswanto*

## BIODATA



### DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Iswanto  
No. Buku Pokok : 1010017311002  
Tempat / Tanggal Lahir : Silaut / 28 Maret 1991  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Alamat Tetap : Silaut Satu Tanjung Makmur. Pessel  
Nama Orang Tua : Paidi  
Pekerjaan : Tani  
Alamat : Silaut Satu Tanjung Makmur. Pessel

### PENDIDIKAN

Sekolah Dasar : SDN 68 Silaut  
Sekolah Menengah Pertama : SMP N 3 Silaut  
Sekolah Menengah Atas : SMK Balai Selasa  
Perguruan Tinggi : Universitas Bung Hatta Padang

### KERJA PRAKTEK

Judul : Analisa Terjadinya *Waste* Di Departemen  
*Coating* Dengan Metode *5w I h*  
Tempat Kerja Praktek : PT. Garudafood Putra Putri Jaya  
Tanggal Kerja Praktek : 19 Juli – 27 September 2013  
Tanggal Seminar : 14 November 2013

### TUGAS AKHIR

Judul : Analisa Kebutuhan Konsumen Terhadap  
*Handpone* Dengan Pendekatan AHP  
( *Analytical Hierarchy Process* )  
Tempat Penelitian : Silaut  
Tanggal Seminar : 12 – 05 - 2016

Padang,  
Penulis

( Iswanto )  
1010017311002

## **PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Iswanto

NPM : 1010017311002

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul “**Analisa Kebutuhan Konsumen Terhadap *Handphone* Dengan Pendekatan AHP ( *Analytical Hierarchy Process* )**” merupakan hasil penelitian saya kecuali untuk rujukan dari referensi seperti yang dikutip dalam Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan pada Universitas lain ataupun pada gelar sarjana yang lain.

Demikianlah surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tempat : Padang  
Tanggal :  
Yang Menyatakan

**ISWANTO**  
**1010017311002**

## PERNYATAAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Pembimbing 1:

Nama : Dessi Mufti, M .T

NIK : 200. 900. 471

Pembimbing 2 :

Nama : Yesmizarti Muchtiar, S.T.,M.T

NIK : 951. 100.403

Menyatakan bahwa kami telah membaca Tugas Akhir dengan judul “**Analisa Kebutuhan Konsumen Terhadap *Handphone* Dengan Pendekatan AHP ( *Analytical Hierarchy Process* )**”. Dalam penilaian Kami, Tuagas Akhir ini telah memenuhi kelayakan dalam hal ruang lingkup dan kualitas untuk menjadi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Teknik (ST).

Dinyatakan di : Padang

Tanggal :

1. Pembimbing 1 Nama : Dessi Mufti, M .T NIK : 200. 900. 471	
2. Pembimbing 2 Nama : Yesmizarti Muchtiar, S.T.,M.T NIK : 951. 100.403	

## ABSTRAK

Penelitian tugas akhir ini merupakan studi tentang kriteria konsumen terhadap persaingan *hanphone*, berbagai merek *handphone* yang beredar dipasarkan, jelas akan mempengaruhi perilaku konsumen untuk memilih *handphone* dengan berbagai kriteria yang ditawarkan oleh penjual, salah satu metoda dari kriteria-kriteria produk yang ada adalah dengan menggunakan sebuah metoda AHP (*Analitycal Hierarchy Process*) yaitu sebuah metoda untuk meranking kriteria-kriteria kebutuhan dan memilih kriteria apa yang diinginkan oleh konsumen. Pada penelitian ini data diperoleh dengan cara penyebaran kuisisioner yang diberikan kepada orang atau responden, pada penelitian ini ada penyebaran 3 (tiga) penyebaran kuisisioner. Kuisisioner pertama adalah kuisisioner terbuka disebarkan sebanyak 50 responden yang berfungsi untuk melihat apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam memilih *handphone*. Kuisisioner kedua adalah kuisisioner tertutup disebarkan sebanyak 90 responden yang berfungsi untuk mengetahui kebutuhan dan kepuasan konsumen terhadap *handphone* yang ada, dan untuk memudahkan mengelompokkan jawaban dari responden kedalam 5 (lima) dimensi mutu yang terdapat pada kuisisioner terbuka. Kuisisioner ke tiga adalah kuisisioner AHP disebarkan sebanyak 10 responden, pada kuisisioner ketiga ini adalah merangkap kuisisioner pertama dan kuisisioner kedua, karena dari hasil kuisisioner tersebut yang bernilai negatif atau *gap* akan diolah kembali untuk mencari kriteria apa saja yang paling dibutuhkan oleh masyarakat silaut.



## ABSTRACT

*This thesis is the study of the criteria consumers against competition handphone, various brands of mobile phones in circulation marketed, will obviously affect the behavior of consumers to choose a mobile phone with a variety of criteria offered by the seller, one of the methods of the criteria of existing products is to use a method of AHP (Analytical Hierarchy Process) is a method to rank the criteria needs and choose the criteria for what is desired by consumers. In this study, the data obtained by distributing a questionnaire given to the person or the respondent, in this study there was spread of 3 (three) questionnaire. The first is an open questionnaire distributed questionnaires of 50 respondents whose function is to see what is needed by the community in choosing a mobile phone. The second questionnaire is enclosed questionnaire distributed to 90 respondents who serve to know the needs and customer satisfaction with the existing mobile phone, and to make it easier to group the answers of the respondents into five (5) dimensions of quality contained in an open questionnaire. Questionnaires to three were questionnaires AHP deployed as many as 10 (ten) of respondents, the questionnaire three is extend to the questionnaire first and questionnaire secondly, because of the results of the questionnaire that is negative or gap will be processed back to search any criteria most dibutuhkan community silaut.*

## KATA PENGANTAR

### بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Puji dan Syukur hanya untuk Allah SWT, karena rahmat dan hidayahNYA sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini, serta salawat dan salam untuk nabi Muhammad SAW, yang telah membawa manusia kepada peradaban yang berakal. Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan guna mencapai gelar sarjana Teknik Industri di Jurusan Teknik Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta Padang.

Pelaksanaan kegiatan penelitian Tugas Akhir ini dilakukan di Silaut dengan judul “**Analisa Kebutuhan Handphone Dengan Pendekatan AHP (Analytical Hierarki Process)**”

Selama pembuatan Tugas Akhir ini, berbagai macam kendala penulis hadapi, Alhamdulillah dapat diselesaikan dengan bantuan segala pihak, baik secara materi maupun moril. Penulis sadar bahwa laporan ini belum sempurna, oleh sebab itu bila ada kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan laporan ini akan diterima dengan senang hati.

Besar harapan penulis agar laporan ini nantinya dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat dikembangkan pada masa yang akan datang.

**Padang, Mei 2016**

**ISWANTO**  
**1010017311002**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu penulis ingin berterima kasih kepada :

1. Kedua orang tua, **Paidi Dan Pariyah** yang telah memberikan kepercayaan penuh serta dukungan dan doa yang tulus kepada penulis.
2. Adik yang selalu memberikan dorongan semangat.
3. Ibu **Dessi Mufti ST.,MT** selaku pembimbing 1 yang telah banyak meluangkan waktu dan membantu memberikan bimbingan, tenaga dan fikiran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
4. Ibu **Yesmizarti Muchtiar ST.,MT** selaku pembimbing 2 yang telah memberikan masukan dan arahan untuk menyelesaikan laporan ini.
5. Ibu **Yesmizarti Muchtiar ST., MT** ketua Jurusan Teknik Industri dan panasehat akademik yang telah memberikan banyak panduan dalam menjalankan kuliah.
6. Ibu **Dessi Mufti S.T.,M.T** selaku Sekretaris Jurusan Teknik Industri.
7. Ibu **Dr. Inna Kholidasari** selaku kordinator pelaksanaan kegiatan kerja praktek dan tugas akhir.
8. **Bapak dan Ibu Dosen** Jurusan Teknik Industri Universitas Bung Hatta yang telah memberikan ilmu selama ini kepada penulis.
9. Kepada keluarga tercinta terimakasih atas dukungan dan doa dari keluarga, sehingga penulis bisa bertahan dan mampu untuk menyelesaikan laporan ini.
10. Trimakasih kepada **Ari Putra Donata S.T** selaku pembimbing 3 yang telah memberikan masukan dan arahan untuk menyelesaikan laporan ini.
11. Dan semua pihak yang telah memberikan memberikan saran dan semangat selama menyelesaikan tugas akhir ini.

ISWANTO

## DAFTAR ISI

**HALAMAN JUDUL**

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**BIODATA**

**PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR**

**PERNYATAAN PEMBIMBING**

**ABSTRAK**

**ABSTRAK**

**KATA PENGANTAR**

**UCAPAN TERIMA KASIH**

<b>DAFTAR ISI</b> .....	i
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	vii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	3

### **BAB II TINJAUAN LITERATUR**

2. Tinjauan Literatur.....	5
2.1 Pengantar Kualitas.....	5
2.2 Penentuan Sampel.....	5
2.3 Pengelompokan Data.....	8
2.4 Metode Pengumpulan Data.....	9
2.4.1 Kuisisioner.....	9

2.4.2 Wawancara .....	10
2.5 Validitas Dan Reliabilitas Intrument Penelitian .....	11
2.5.1 Validitas.....	11
2.5.2 Reliabilitas .....	13
2.6 Kesenjangan .....	14
2.7 Sejarah Perkembangan <i>Handphone</i> .....	16
2.8 Kebutuhan Dan Kepuasan .....	18
2.8.1 Kebutuhan.....	18
2.8.2 Kepuasan .....	21
2.9 Pengambilan Keputusan .....	22
2.9.1 Pengertian AHP .....	22
2.9.2 Prosedur AHP .....	23
2.9.3 Dekomposisi Masalah/Menyusun Hirarki .....	23
2.9.4 Penilaian/Perbandingan Elemen .....	25
2.9.5 Menyusun Matrik Dan Uji Konsistensi .....	27
2.9.6 Penetapan Prioritas Pada Masin-Masing Hirarki .....	31
2.9.6 Penarikan Kesimpulan .....	34

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Penelitian Pendahuluan.....	35
3.2 Studi Literatur .....	35
3.3 Identifikasi Masalah .....	36
3.4 Perumusan Masalah .....	36
3.5 Penetapan Tujuan Penelitian .....	36
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.6.1 Pengumpulan Data.....	36
3.6.2 Pembuatan Kuesioner .....	37
3.6.3 Uji Validitas Data .....	37
3.6.4 Uji Reliabilitas .....	38
3.7 Tahap Pengolahan Data .....	38

3.7.1 Mengukur Tingkat Kebutuhan dan Kepuasan	
Pelanggan .....	38
3.7.2 Pengukuran Tingkat Kesenjangan.....	39
3.7.3 Penyusunan Hirarki.....	39
3.7.4 Penyebaran Kuisisioner.....	40
3.7.5 Pengujian Kuisisioner .....	40
3.7.6 Kuisisioner Tertutup.....	40
3.8 Pengolahan Data .....	41
3.9 Kesimpulan Dan Saran .....	42

#### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

4.1 Pengumpulan Data.....	44
4.1.1 Sampel Awal Penelitian .....	44
4.1.2 Pengumpulan Data Sampel Awal .....	44
4.1.3 Sampel Penelitian .....	48
4.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	48
4.2.1 Uji Validitas .....	48
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	49
4.3 Pengolahan Data .....	50
4.3.1 Mengukur Tingkat Kebutuhan Konsumen .....	50
4.3.2 Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	51
4.3.3 Mengukur Tingkat Kesenjangan Dan Kesesuaian .....	52
4.3.4 Data Rata-Rata Tingkat Kebutuhan Dan Tingkat Kepuasan .....	53
4.3.5 Diagram Kartesius .....	54
4.3.6 Penyusunan Hirarki .....	56
4.3.7 Matrik Pembobotan Kriteria.....	58

## **BAB V ANALISA DATA**

5.1 Analisa Hasil Kuisisioner.....	69
5.1.1 Kuesioner Terbuka .....	69
5.1.2 Kuesioner Tertutup.....	70
5.2 Analisa Hasil Data Kuisisioner .....	70
5.2.1 Uji Validitas.....	70
5.2.2 Uji Reliabilitas.....	70
5.2.3 Analisa Hasil Tingkat Kebutuhan Dan Kepuasan .....	71
5.2.4 Analisa <i>Inconsistency Ratio</i> .....	71
5.3 Analisa Hasil Menentukan Kebutuhan Konsumen Terhadap <i>Handphone</i> .....	72

## **BAB VI PENUTUP**

6.1 Kesimpulan.....	73
6.2 Saran.....	74

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Dasar Perbandingan Kriteria .....	26
Tabel 2.2	Kuisisioner matriks .....	26
Tabel 2.3	Kuisisioner Semantik Diferensial .....	27
Tabel 2.4	Matrik Perbandingan .....	28
Tabel 2.5	Ratio Indeks (RI) .....	29
Tabel 2.6	Matrik <i>Pair Wise</i> .....	29
Tabel 2.7	Matrik <i>Pair Wise</i> .....	30
Tabel 2.8	Matrik Faktor <i>Eigen</i> .....	30
Tabel 2.9	Pembobotan Prioritas Masing-Masing Hirarki.....	31
Tabel 4.1	Pengumpulan Kuisisioner Terbuka .....	45
Tabel 4.2	Karakteristi-Karakteristik <i>Handphone</i> .....	46
Tabel 4.3	Hasil Pengumpulan Kuisisioner Pendahuluan.....	47
Tabel 4.4	Rekapitulasi Uji Validitasi Data Penelitian.....	49
Tabel 4.5	Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.6	Tingkat Kebuthan Konsumen .....	51
Tabel 4.7	Tingkat Kepuasan Konsumen .....	52
Tabel 4.8	Tingkat Kesenjangan dan Tingkat Kesesuaian .....	53
Tabel 4.9	Data Rata-Rata Tingkat Kebutuhan dan Tingkat Kepuasan .....	54
Tabel 4.10	Matrik Faktor Pembobotan Secara Total Aspek Pemilihan <i>Handphone</i> .....	59
Tabel 4.11	Matrik <i>Pair Wise</i> .....	63
Tabel 4.12	Penjumlahan <i>Priority</i> .....	64
Tabel 4.13	Penjumlahan <i>Entry</i> .....	65
Tabel 4.14	Nilai Eigrn Penjumlahan .....	66



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>Percieved service Quality</i> .....	15
Gambar 2.2	Contoh Hirarki .....	24
Gambar 2.	Contoh Hirarki .....	25
Gambar 3.1	Metodologi Penelitian .....	43
Gambar 4.1	Diagram Kartesius.....	53
Gambar 4.2	Struktur Hierarki .....	57
Gambar 4.3	Struktur Hierarki .....	69

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran L-1 Kartu Asistensi .....	L4
Lampiran L-2 Kuesioner Terbuka.....	L2
Lampiran L-3 Kuesioner Tertutup .....	L2
Lampiran L-4 Pengolahan Data SPSS .....	L7
Lampiran L-5 Kuesioner AHP .....	L5
Lampiran L-6 Pengolahan Data AHP .....	L11

# BAB I PENDAHULUAN

## I.I Latar Belakang

Pada zaman dulu sebelum ada *handphone* sulit untuk berkomunikasi jarak jauh. Cara berkomunikasi dengan cara kirim surat dan juga menggunakan telepon rumah. Tetapi di zaman sekarang ini hampir setiap orang memiliki telepon seluler atau ponsel atau yang lebih dikenal dengan *handphone*. Penggunaan *handphone* saat ini tidak terbatas pada segmen tertentu. Berbagai kalangan mulai dari kalangan atas hingga kalangan bawah, bahkan anak-anak pun sudah menggunakan *handphone*. Penggunaan *handphone* sendiri pada akhirnya menjadi kebutuhan yang harus dipenuhi.

*Handphone* menjadi sebuah kebutuhan utama bagi masyarakat sekarang ini. Ibarat makanan dan minuman, pengguna *handphone* seolah sangat membutuhkan benda tersebut. Kenyataannya bahwa *handphone* sangat dibutuhkan oleh masyarakat modern memang sangat membantu dalam segala bidang.

Kebutuhan terhadap sarana komunikasi *handphone* juga sangat dibutuhkan di daerah silaut. Silaut adalah salah satu kecamatan yang berada di kota Painan jarak antara silaut ke kota Painan  $\pm 200$  (km) dan diukur dari waktu adalah  $\pm 5$  jam perjalanan.

Karena kebutuhan *handphone* tadi diharapkan para pengusaha yang membuka *counter* harus mampu mencari produk yang sesuai dengan kondisi daerah silaut baik itu berdasarkan *provider* yang tersedia berdasarkan sosial ekonomi masyarakat didaerah tersebut.

Pihak pengusaha yang membuka counter atau pengecer harus mengetahui bentuk pengorbanan yang harus dilakukan dengan meneliti perilaku konsumennya. Misalnya, mahasiswa ingin membeli *handphone* dengan tingkat kecanggihan yang tinggi, bentuk ergonomik, dan murah. Setiap konsumen memiliki selera atau kriteria dan kebutuhan yang tidak sama.

Keberhasilan pengecer atau *counter* selain ditentukan kemampuannya dalam mendefinisikan keinginan kebutuhan konsumen yang telah dijelaskan di atas tentu juga didukung oleh keunggulan dan strategi dari pengecer itu sendiri

Oleh karena itu sebagian kontribusi terhadap evaluasi strategi pemasaran yang dilakukan oleh pengecer *handphone*. Penelitian ini akan dikaji karakteristik apa saja yang mempengaruhi kebutuhan konsumen untuk memakai *handphone* yang sesuai kondisi di silaut.

Penelitian ini dilakukan di daerah silaut. Diharapkan setelah dilakukan penelitian ini pengecer *handphone* di silaut dapat mempertimbangkan *stock Handphone* yang disediakan atau dijual di daerah silaut.

## **I.2 Perumusan Masalah**

*Handphone* yang ditawarkan pada konsumen cukup beragam. Selain harga yang murah konsumen juga menginginkan faktor lain seperti memiliki fitur yang lengkap atau aplikasi yang lengkap dan memiliki ketahanan yang lama. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengecer *handphone* yang berada di silaut harus bisa mendefinisikan konsumennya.

Objek penelitian adalah semua kalangan yang pernah atau sedang menggunakan *handphone*. Maka diamati juga perilaku dari konsumen tersebut dalam memilih karakteristik dari merek *handphone* yang mereka inginkan.

Permasalahan yang dihadapi saat ini adalah munculnya berbagai jenis dan merek *handphone* GSM yang semakin banyak sehingga peminat semakin susah untuk memilih yang sesuai dengan kebutuhan. Pengecer harus bisa untuk memilih produk yang akan dipasarkan di daerah silaut.

Karakteristik dan kondisi sosial ekonomi masyarakat di silaut juga harus diperhatikan oleh pengecer dalam memasarkan jenis produk *handphone*.

*Analytic Hierarchy Process* AHP adalah salah satu metoda yang dapat memberikan gambaran terhadap masalah yang kompleks dan tidak terstruktur, terstrategi dan dinamik menjadikan bagian-bagian serta menjadikan variabel dalam suatu tingkatan hierarki. Masalah yang kompleks terdiri dari lebih dari satu (multikriteria) masalah, struktur masalah yang belum jelas, ketidak pastian pendapat dari pengambil keputusan, serta ketidak akuratan data yang tersedia. Berdasarkan apa yang telah disampaikan sebelumnya maka topik yang diambil pada penelitian ini “**Analisa Kebutuhan Konsumen Terhadap Handphone Dengan Pendekatan AHP (*Analytical Hierarchy Process*)**”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

- Untuk mengetahui kebutuhan konsumen terhadap kriteria *handphone* daerah Silaut.

### **1.4 Batasan Masalah**

- a. Penelitian dilakukan di daerah Silaut .
- b. Pengumpulan data diambil dengan menggunakan kuisisioner dan setiap jawaban yang di isikan responden kedalam kuisisioner adalah benar.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Dari hasil penelitian ini, maka disusun suatu sistematika penulisan yaitu sebagai berikut :

#### **BAB 1           Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan gambaran permasalahan secara umum yang menjadi latar belakang dalam penyusunan tugas akhir nantinya, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II            Landasan Teori**

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang menjadi konsep dasar dan bahan pendukung penelitian. Terdiri dari tinjauan literatur, pengantar kualitas, faktor-faktor persepsi, pengertian pemasaran dan tentang metoda AHP itu sendiri.

## **BAB III            Metodologi Penelitian**

Bab metodologi penelitian ini berisikan uraian mengenai kerangka penelitian dari masalah yang akan dibahas, menjabarkan konsep dan metode yang digunakan untuk menganalisa permasalahan yang dihadapi untuk mencapai tujuan penelitian.

## **BAB IV            Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pada bab ini akan menjabarkan tentang data-data yang akan diambil dan kemudian dilakukan penyelesaian terhadap permasalahan yang ada.

## **BAB V             Analisa Hasil**

Pada bab ini akan dilakukan analisa hasil berdasarkan hasil pengolahan data.

## **BAB VI            Penutup**

Berisikan tentang kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian yang dilakukan serta saran-saran yang dapat dijadikan masukan dan masukan untuk keperluan penelitian.