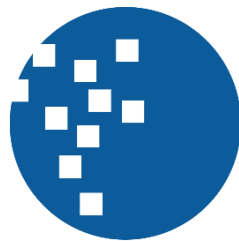


**PERILAKU PEMBELIAN KONSUMEN UNTUK  
MOBIL SUZUKI TIPE NIAGA**



**UMN**

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

**Williem Lie**

**0000004541**

**7**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
BISNIS**

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA  
NUSANTARA TANGERANG**

**2023**

**PERILAKU PEMBELIAN KONSUMEN UNTUK  
MOBIL SUZUKI TIPE NIAGA**



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**LAPORAN MBKM**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

**Williem Lie**

**0000004541**

**7**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**BISNIS**

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA**

**NUSANTARA TANGERAN**

**2023**

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Williem Lie

Nomor Induk Mahasiswa 00000045417

Program studi : Manajemen

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

### **PERILAKU PEMBELIAN KONSUMEN UNTUK MOBIL SUZUKI TIPE NIAGA**

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan MBKM, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk laporan MBKM yang telah saya tempuh.

Tangerang, 21 Juni 2023



(Williem Lie)

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan magang dengan judul  
**PERILAKU PEMBELIAN KONSUMEN  
UNTUK MOBIL SUZUKI TIPE NIAGA**

Oleh

Nama : Williem Lie

NIM 00000045417

Program Studi :

Manajemen Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada  
Sidang Ujian Laporan Magang Universitas Multimedia  
Nusantara

Tangerang, 21 Juni 2023

Pembimbing



Angelina Theodora Ratna Primantina, S.E., M.M

NIDN : 0313097403

Ketua Program Studi Ilmu Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M

NIDN : 0323047801

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul  
**PERILAKU PEMBELIAN KONSUMEN  
UNTUK MOBIL SUZUKI TIPE NIAGA**

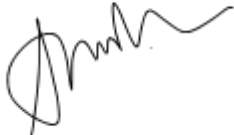
Oleh

Nama : Williem Lie  
NIM : 00000045417  
Program Studi : Bisnis  
Fakultas : Manajemen

Telah diujikan pada hari Rabu, 5 Juli 2023  
Pukul 09.00 s/d 10.00 dan dinyatakan  
LULUS  
Dengan susunan pengujian sebagai berikut.

Pembimbing

Penguji

  
Angelina Theodora Ratna  
Primantina, S.E., M.M  
NIDN: 0313097403

  
Purnamaningsih, S.E., M.S.M  
NIDN : 0323047801

Ketua Program Studi Ilmu Manajemen

  
Purnamaningsih, S.E., M.S.M  
NIDN : 0323047801

## **HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

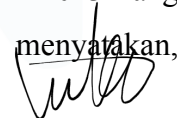
Nama : Williem Lie  
NIM : 00000045417.  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis  
JenisKarya : Laporan MBKM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

### **PERILAKU PEMBELIAN KONSUMEN UNTUK MOBIL SUZUKI TIPE NIAGA**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalty Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 21 Juni  
2023 Yang  
menyatakan,



Williem Lie

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan Laporan Kerja Magang ini dengan judul: “PERILAKU PEMBELIAN KONSUMEN UNTUK MOBIL SUZUKI TIPE NIAGA” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar S1 Jurusan Manajemen Pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Dr. Florentina Kurniasari T, S.Soc., selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Angelina Theodora Ratna Primantina, S.E., M.M, sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Bapak Dodi Wijayanto, sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.
6. Kepada Perusahaan PT Restu Mahkota Karya
7. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini..
8. Dst.....,

Semoga karya ilmiah ini dapat membawa pengetahuan lebih kepada semua orang.

Tangerang, 21 Juni 2023

  
(Williem Lie)

# PERILAKU PEMBELIAN KONSUMEN UNTUK

## MOBIL SUZUKI TIPE NIAGA

(Williem Lie)

### ABSTRAK

Untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat akan transportasi, maka PT Restu Mahkota Karya menghadirkan produk Suzuki yang berupa kendaraan roda empat ke Indonesia untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Penulis yang merupakan mahasiswa jurusan manajemen operasi asal Universitas Multimedia Nusantara memutuskan untuk melakukan praktik kerja magang pada PT Restu Mahkota Karya sebagai *sales representative*. Penugasan yang diberikan kepada penulis adalah untuk mempelajari produk terlebih dahulu, kemudian melakukan pemasaran dan penjualan terhadap produk Suzuki, kemudian juga melakukan input data berupa *customer profile*, *inquiry*, *vehicle sales order*, surat pemesanan kendaraan, dan kartu data prospek, dan pembuatan konten. Penulis juga melakukan penelitian terhadap perilaku pembelian konsumen terhadap kendaraan tipe niaga yang ada pada PT Restu Mahkota Karya. selama menjalani praktik kerja magang, kendala yang penulis temukan selama praktik kerja magang antara lain adalah kurangnya penggunaan *digital marketing* pada pemasaran produk, kemudian adanya asumsi negatif terhadap produk Suzuki. Solusi yang dapat diberikan oleh penulis adalah lebih meningkatkan *digital marketing* menggunakan berbagai media yang membentuk opini *audience* terkait dengan produk Suzuki.

**Kata kunci:** PT Restu Mahkota Karya, Suzuki, *Digital Marketing*, *Sales Representative*

U M N  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



# **CONSUMER BUYING BEHAVIOR FOR SUZUKI COMMERCIAL VEHICLES**

(Williem Lie)

## ***ABSTRACT (English)***

*To meet the transportation needs of the community, PT Restu Mahkota Karya introduces Suzuki products, which are four-wheeled vehicles, to Indonesia to fulfill those needs. The author, who is a student majoring in operations management at Multimedia Nusantara University, decided to undertake an internship at PT Restu Mahkota Karya as a sales representative. The assigned tasks for the author included studying the products, conducting marketing and sales activities for Suzuki products, inputting data such as customer profiles, inquiries, vehicle sales orders, vehicle purchase letters, prospect data cards, and content creation. The author also conducted research on consumer purchasing behavior for commercial vehicles available at PT Restu Mahkota Karya. During the internship, the author encountered challenges such as the limited use of digital marketing in product promotion and negative assumptions about Suzuki products. The solution proposed by the author is to enhance digital marketing efforts using various media platforms to shape the audience's opinion regarding Suzuki products.*

**Keywords:** *PT Restu Mahkota Karya, Suzuki, Digital Marketing, Sales Representative*

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b>	<b>2</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b>	<b>3</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	<b>4</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b>	<b>5</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>6</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>7</b>
<i>ABSTRACT (English)</i>	<b>8</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>9</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>10</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>12</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>13</b>
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>14</b>
<b>1.1. Latar Belakang</b>	<b>14</b>
<b>1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang</b>	<b>16</b>
<b>1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang</b>	<b>17</b>
<b>BAB II</b>	
<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	<b>18</b>
<b>2.1 Sejarah Singkat Perusahaan</b>	<b>18</b>
<b>2.1.1 Visi Misi</b>	<b>18</b>
<b>2.2 Struktur Organisasi Perusahaan</b>	<b>19</b>
<b>BAB III</b>	
<b>PELAKSANAAN KERJA MAGANG</b>	<b>20</b>
<b>3.1 Kedudukan dan Koordinasi</b>	<b>20</b>
<b>3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang</b>	<b>22</b>
<b>3.2.1 Mempelajari produk produk Suzuki</b>	<b>24</b>
<b>3.2.2 Melakukan pemasaran produk Suzuki</b>	<b>30</b>
<b>3.2.3 Melakukan input terhadap data dan menyusun dokumen</b>	<b>37</b>
<b>3.2.4 Melakukan pembuatan konten untuk produk Suzuki</b>	<b>41</b>
<b>3.3 Perilaku Pembeli Kendaraan Suzuki</b>	<b>42</b>
<b>3.4 Kendala yang Ditemukan</b>	<b>45</b>
<b>3.5 Solusi atas Kendala yang Ditemukan</b>	<b>46</b>
<b>BAB IV</b>	
<b>SIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>47</b>
<b>4.1 Simpulan</b>	<b>47</b>

<b>4.2 Saran</b>	<b>48</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>50</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>51</b>



**UMN**

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Tugas utama sales representative PT Restu Mahkota Karya	21
Tabel 3.1 Tugas utama sales representative PT Restu Mahkota Karya lanjutan	22
Tabel 3.2 Data penjualan periode Januari hingga Mei	45



UMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur organisasi PT Restu Mahkota Karya	19
Gambar 3.1 New Carry Pickup	25
Gambar 3.2 All New Suzuki Ertiga Hybrid	26
Gambar 3.3 All New Ertiga	27
Gambar 3.4 Suzuki XL7	28
Gambar 3.5 New Suzuki Ignis	29
Gambar 3.8 Proses penyerahan unit kendaraan	33
Gambar 3.9 Proses penyerahan unit beserta penjelasan perihal kendaraan	33
Gambar 3.10 Gambar jadwal jaga pameran alun alun Rangkasbitung	
Gambar 3.11 Pameran kendaraan pada alun alun Rangkasbitung	34
Gambar 3.12 Tampilan kartu data prospek Suzuki	38
Gambar 3.13 Tampilan Surat Pemesanan Kendaraan PT Restu Mahkota Karya(SPK)	
39	
Gambar 3.14 Tampilan website PT Restu Mahkota Karya <i>customer profile</i>	40
Gambar 3.15 Tampilan website PT Restu Mahkota Karya Vehicle Sales Order(VSO)	
41	

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran A Surat Pengantar MBKM - MBKM 01	51
Lampiran B Kartu MBKM - MBKM 02	52
Lampiran C Daily Task MBKM - MBKM 03	53
Lampiran D Lembar Verifikasi Laporan MBKM - MBKM 04	72
Lampiran E Surat Penerimaan MBKM (LoA)	73
Lampiran F Lampiran Pengecekan Hasil Turnitin	74
Lampiran G Semua hasil karya tugas yang dilakukan selama MBKM	75



UMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA