

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN IKLAN
TERHADAPKEPUTUSAN PEMBELIAN KARTU TELKOMSEL
(STUDI KASUS MASYARAKAT KOTA BOGOR)**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

AGNES ARDANA
NIM: 2411807134



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN IKLAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KARTU TELKOMSEL
(STUDI KASUS MASYARAKAT KOTA BOGOR)**

Oleh:

Nama : AGNES ARDANA
NIM : 2411807134
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 10 Agustus 2022

Dosen Pembimbing

Sandi Noorzaman, S.Si., MM

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN IKLAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KARTU TELKOMSEL
(STUDI KASUS MASYARAKAT KOTA BOGOR)**

Oleh:

Nama : AGNES ARDANA
NIM : 2411807134
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada :

Hari : Sabtu
Tanggal : 10 Agustus 2022
Waktu : 16.00 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Penguji I : Altatit Dianawati, S.Si, MM ()

Penguji II : Dian Rusmana, S.E ()

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Altatit Dianawati, S.Si, MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : AGNES ARDANA
Tempat, Tanggal Lahir : Bogor, 13 April 1998
NIM : 2411807134
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 321015304980004
Alamat : Kp. Bedahan RT 04/02 Kel. Pabuaran
Kec. Cibinong Kab. Bogor, 16916

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Telkomsel (Studi Kasus Masyarakat Kota Bogor) ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 10 Agustus 2022

Penulis,



AGNES ARDANA

ABSTRAK

AGNES ARDANA. NIM : 2411807134 Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Iklan terhadap Keputusan Pembelian Kartu Telkomsel (Studi Kasus Masyarakat Kota Bogor)

Pada era globalisasi saat ini, pelaku dunia perindustrian terutama di bidang teknologi komunikasi dituntut untuk meningkatkan kualitas yang lebih efektif dari segala sisi mengingat, persaingan juga semakin tinggi. Sebuah telepon seluler tidak akan bisa berfungsi sebagai alat komunikasi jika tidak menggunakan kartu seluler. Dengan banyaknya perusahaan seluler yang ada di Indonesia maka terciptalah persaingan pasar. Perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi berlomba-lomba mengeluarkan SIM yang berbasis GSM. Jenis-jenis operator GSM yang ada di Indonesia yakni, Tri, Indosat, Excecomindo Pratama (XL), Telkomsel, Axis dan lain sebagainya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Iklan terhadap Keputusan Pembelian Kartu Telkomsel (Studi Kasus Masyarakat Kota Bogor). Metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara snowball sampling. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden.

Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa 61,2% faktor-faktor keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh kualitas produk, harga, dan iklan sedangkan sisanya 38,8% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas produk, harga, dan iklan secara serempak berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan pembelian dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} = 53,100 > F_{tabel} = 2,70$. Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian Kartu Telkomsel di Kota Bogor karena $t_{hitung} (2,941) > t_{tabel} (1,980)$ serta nilai signifikansinya di bawah 0,05, sedangkan variabel harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian Kartu Telkomsel di Kota Bogor karena $t_{hitung} (6,015) > t_{tabel} (1,980)$ serta nilai signifikansinya di bawah 0,05. Dan variabel iklan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian kartu Telkomsel di Kota Bogor karena $t_{hitung} (0,374) < t_{tabel} (1,980)$ serta nilai signifikansinya di atas 0,05.

Kata Kunci: Kualitas Produk, harga, iklan, keputusan pembelian.

ABSTRACT

AGNES ARDANA. NIM : 2411807134 Effect of Product Quality, Price, and Advertising on Telkomsel Card Purchase Decisions (Bogor City Community Case Study)

In the current era of globalization, industrial players, especially in the field of communication technology, are required to improve quality that is more effective from all sides considering that competition is also getting higher. A cell phone cannot function as a means of communication if it does not use a cellular card. With so many cellular companies in Indonesia, market competition is created. Companies engaged in telecommunications are competing to issue GSM-based SIMs. The types of GSM operators in Indonesia are Tri, Indosat, Excecomindo Pratama (XL), Telkomsel, Axis and so on.

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of product quality, price, and advertising on the Telkomsel Card Buying Decision (Bogor City Community Case Study). The research method is data collection using a questionnaire. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. The sample selection is done by means of snowball sampling. The sample amounted to 100 respondents.

The results of the coefficient of determination show that 61.2% of the purchasing decision factors can be explained by product quality, price, and advertising, the remaining 38.8% is explained by other factors not examined in this study. While the results of the F test show that simultaneously product quality, price, and advertising have a significant and significant effect on purchasing decisions with the results of the analysis that the value of $F_{count} = 53.100 > \text{from } F_{table} = 2.70$. The results of the t -test indicate that product quality has a significant effect on purchasing decisions for Telkomsel Cards in Bogor City because $t_{count} (2,941) > t_{table} (1,980)$ and the significance value is below 0.05, while the price variable has a significant effect on purchasing decisions for Telkomsel Cards in Bogor City because $t_{count} (6.015) < t_{table} (1.980)$ and the significance value is below 0.05. And the advertising variable has no significant effect on the decision to purchase Telkomsel cards in Bogor City because $t_{count} (0.374) > t_{table} (1.980)$ and the significance value is above 0.05.

Keywords: Product quality, price, advertising, purchase decision.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kitasemua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Telkomsel (Studi Kasus Masyarakat Kota Bogor) ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat adanya persaingan pasar antara perusahaan-perusahaan operator kartu seluler. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui berbagai faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat untuk membeli produk kartu Telkomsel seiring dengan semakin banyaknya kompetitor produk kartu seluler.

Dalam proses penulisan, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI inidengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan jurusan ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Sandi Noorzaman, S.Si., MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.

6. Para staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2018 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Suami saya tercinta Muhammad Hafizh Ginanjar yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. Kepada kakak-kakak saya yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Aamiin.

Depok, 10 Agustus 2022

Penulis,



AGNES ARDANA

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Pembatasan Masalah.....	5
1.4. Rumusan Masalah.....	5
1.5. Tujuan penelitian.....	6
1.6. Manfaat penelitian	6
1.7. Sistematika Penulisan	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Kualitas Produk	8
2.1.2. Harga	10
2.1.4.Keputusan Pembelian	13
2.2. Penelitian Terdahulu	16
2.3. Kerangka Konseptual.....	18
2.4. Hipotesis	20
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 21
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.2. Jenis Penelitian.....	21
3.3. Populasi Dan Sampel	22
3.3.1. Populasi	22
3.3.2. Sampel.....	22
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	24
3.5.1. Variabel Independent (Bebas)	24
3.5.2. Variabel Dependen (Terikat).....	25
3.6. Teknik Analisis Data.....	27
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran.....	27
3.6.2. Analisis Regresi Linier Berganda	28
3.6.3. Uji Kualitas Data	29
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	31
3.6.5. Uji Hipotesis.....	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Hasil Penelitian	36
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	36
4.1.2. Karakteristik Responden	37
4.1.3. Tanggapan Responden	38
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data.....	47
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	51
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	54
4.2. Pembahasan.....	58
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1. Simpulan	61
5.2. Saran	60
 DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengguna Kartu Seluler 2018	2
Tabel 1.2 Keluhan Pelanggan Telkomsel 2022	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	26
Tabel 3.2 Kategori Jawaban Responden	27
Tabel 3.3 Angka Penafsiran	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	37
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Asal Variabel Kualitas Produk	38
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Atas Variabel Harga.....	40
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Atas Variabel Iklan	42
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Atas Keputusan Pembelian	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Harga	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Iklan.....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas (<i>Tolerance</i> dan VIF).....	53
Tabel 4.12 Hasil Uji regresi Linier Berganda	55
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	56
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi.....	56
Tabel 4.15 Hasil Uji t (Parsial).....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Kartu Seluler Menurut Operator 2021.....	2
Gambar 1.2 Area Internet Telkomsel Kota Bogor	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	19
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	52
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas Dengan Pendekatan Grafik	54