

**PENGARUH KUALITAS PRODUK , CITRA MEREK DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SIM CARD TELKOMSEL**

(Studi Pada Masyarakat Kabupaten Grobogan)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Universitas Stikubank

Semarang



Oleh :

Nama : Fery Dwi Ristiyanto

NIM : 18.05.51.2099

Progam Studi : S.1 Manajemen

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS STIKUBANK

SEMARANG

2022

PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN AKHIR

PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN AKHIR

Saya FERY DWI RISTIYANTO, dengan ini menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SIM CARD TELKOMSEL (STUDI PADA MASYARAKAT KABUPATEN GROBOGAN)

adalah benar hasil karya saya dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah sebagian atau seluruhnya atau pihak lain.



FERY DWI RISTIYANTO
18.05.51.2099

Disetujui Oleh Pembimbing
Kami setuju laporan tersebut diajukan untuk Ujian Tugas Akhir
Semarang, 01 Februari 2022

Dr. Dra. LIE LIANA, M.MSi.
Pembimbing



Dokumen ini diterbitkan secara elektronik.
Disertai QRCode untuk validasi.

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN



Manuskrip Skripsi ini telah memenuhi syarat dan kepada penyusun disetujui untuk mengikuti ujian pendadaran skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK , CITRA MEREK DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SIM CARD TELKOMSEL**

(Studi Pada Masyarakat Kabupaten Grobogan)

Oleh :

Fery Dwi Ristiyanto

18.05.51.2099

Progam Studi S.1 Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank

Semarang

Semarang, 31 Januari 2022

Dosen pembimbing

(Dr. Dra. Lie Liana, M.MSI)

NIDN : 0603036501

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul
**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN SIM CARD TELKOMSEL (STUDI PADA MASYARAKAT
KABUPATEN GROBOGAN)**

Ditulis oleh
NIM : **18.05.51.2099**
Nama : **FERY DWI RISTYANTO**

Telah dipertahankan di depan Tim Dosen Penguji Tugas Akhir dan diterima sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan Jenjang Program S1 Program Studi pada Fakultas EKONOMIKA DAN BISNIS Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.

Semarang, 22-02-2022
Ketua



(Dr. Dra. LIE LIANA, M.MSI)
NIDN. 0603036501

Sekretaris



(Dr. Dra. R.A. MARLIEN, M.M)
NIDN. 0622035701

Anggota



(BOGY FEBRIATMOKO, S.T., M.M.)
NIDN. 0618028705

Mengetahui,
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang
Fakultas EKONOMIKA DAN BISNIS
Dekan



(Dra. M.G. KENTRIS INDARTI, SE, M.Si, Ak, CA)
NIDN. 0618036702



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa TUGAS AKHIR / SKRIPSI dengan Judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SIM CARD TELKOMSEL (STUDI PADA MASYARAKAT KABUPATEN GROBOGAN)

yang telah diuji di depan tim penguji pada tanggal 16-02-2022, adalah benar hasil karya saya dan dalam TUGAS AKHIR /SKRIPSI ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik TUGAS AKHIR / SKRIPSI yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri.

Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang batal saya terima.

Semarang, 16-02-2022

Yang Menyatakan



(FERY DWI RISTIYANTO)

NIM. 18.05.51.2099

SAKSI 1
Tim Penguji



(Dr. Dra. LIE LIANA, M.MSI)

SAKSI 2
Tim Penguji



(Dr. Dra. R.A. MARLIEN, M.M)

SAKSI 3
Tim Penguji



(BOGY FEBRIATMOKO, S.T., M.M.)



MOTTO

Sesulit apapun untuk memulai sesuatu jika tidak segera dimulai maka untuk menuju akhir akan menjadi lebih sulit.

Waktu terus berjalan dengan cepat tanpa disadari, jika ingin benar-benar mencapai sesuatu, komitmen dan disiplin tinggi menjadi kunci utama.

Jangan menyesal ketika di suatu waktu kamu telah sadar berada di tempat yang salah akibat terlalu lama terlena dalam kemalasan dan rasa takut.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan kepada Bapak dan Ibu tercinta serta seluruh anggota keluarga saya dan untuk calon istri saya yang senantiasa memberikan dorongan, motivasi dan kasih sayangnya yang tiada batasnya, juga kepada sahabat dan teman kerja yang selalu memberikan pengalamannya serta Almamaterku Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang. Mereka semua merupakan motivasiku yang selalu membuatku menjadi lebih dari yang terbaik dan penyemangat untuk menyelesaikan tugas ahir sampai tahap ini. Terima kasih untuk semuanya.

(Fery Dwi Ristiyanto)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh kualitas produk, citra merek dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian sim card Telkomsel. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Grobogan melalui kuesioner dengan kriteria tertentu yaitu masyarakat yang pernah membeli dan menggunakan sim card Telkomsel. Metode pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan total sampel sebanyak 96 orang. Pengujian antar variabel dilakukan dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji f, uji koefisien determinasi, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Citra Merek, Persepsi Harga, dan Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of product quality, brand image, and price perception on Telkomsel sim card purchasing decisions. This research was conducted in Grobogan Regency through a questionnaire with certain criteria, namely people who have bought and used a Telkomsel sim card. The sampling method was carried out using purposive sampling technique with a total sample of 96 people. Tests between variables were carried out with validity test, reliability test, normality test, f test, coefficient of determination test, and t test. The results showed that product quality has a positive and significant effect on purchasing decisions, brand image has a positive and significant effect on purchasing decisions, and price perceptions have a positive and significant effect on purchasing decisions.

Keywords: Product Quality, Brand Image, Price Perception, and Purchase Decision.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : “*Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian Sim Card Telkomsel*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Manajemen Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Grobogan dengan sampel yang memadai. Hasil penelitian memberikan bukti bahwa kualitas produk, citra merek, dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Oleh karena itu pembaca yang budiman yang berminat dalam kajian penelitian ini perlu mempertimbangkan informasi ini sekiranya hasil ini dipergunakan sebagai referensi selanjutnya.

Dalam proses penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dra. M.G. Kentris Indarti, S.E., M.Si., AK., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang yang telah memberikan kesempatan penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Suhana, S.S., M.M. selaku Ketua Progam Studi Manajemen Universitas Stikubank Semarang.

3. Ibu Dr. Dra. Lie Liana, M.MSI. selaku dosen pembimbing dan dosen penguji 1 (satu) yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Dra. RA Marlien, M.M. selaku dosen penguji 2 (dua) yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap perbaikan skripsi saya.
5. Bapak Bogy Febriatmoko, S.T., M.M. selaku dosen penguji 3 (tiga) yang sudah juga banyak membantu memberikan masukan di dalam perbaikan skripsi saya.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis berharap kritik dan saran yang akan dijadikan masukan oleh penulis. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca yang khususnya dalam bidang manajemen.

Semarang, 31 Januari 2022

Penyusun



(Fery Dwi Ristiyanto)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN AKHIR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar belakang Masalah	01
1.2. Rumusan masalah	06
1.3. Tujuan Penelitian	06
1.4. Manfaat Penelitian	07
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, PENELITIAN EMPIRIS DAN HIPOTESIS	
2.1. Tinjauan Pustaka	08
2.1.1 Kualitas Produk	08
2.1.2 Citra Merek	10
2.1.3 Persepsi Harga	11
2.1.4 Keputusan Pembelian	12
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu	13
2.3. Pengembangan Hipotesis	18
2.3.1 Hubungan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	18
2.3.2 Hubungan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian	19
2.3.3 Hubungan Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian	20
2.4. Model Penelitian	21
2.4.1. Model Grafis	21
2.4.2. Model Matematis	22

BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Populasi dan Sampel	23
3.1.1. Populasi.....	23
3.1.2. Sampel	23
3.2. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	24
3.3. Definisi Konsep, Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel.....	25
3.4. Teknik Analisis Data	26
3.4.1. Analisis Deskriptif.....	26
3.4.1.1. Deskripsi Responden	27
3.4.1.2. Deskripsi Variabel	27
3.4.2. Uji Instrumen	27
3.4.2.1 Uji Validitas	27
3.4.2.2 Uji Reliabilitas	28
3.4.3. Uji Normalitas	28
3.4.4. Analisis Regresi Linear Berganda	28
3.4.5 Uji F.....	29
3.4.6. Uji Koefisien Determinasi	29
3.4.7. Uji t	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Responden.....	31
4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	32
4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
4.2. Deskripsi Variabel.....	33
4.3. Uji Validitas	39
4.4. Uji Reliabilitas	40
4.5. Uji Normalitas.....	41
4.6. Uji F	43
4.7. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	43
4.8. Analisis Regresi	44
4.9. Uji t	45
4.10. Pembahasan.....	46
4.10.1. Kualitas Produk Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Keputusan Pembelian	46
4.10.2. Citra Merek Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Keputusan Pembelian	49
4.10.3. Persepsi Harga Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Keputusan Pembelian	50
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	52
5.2. Keterbatasan Penelitian	53
5.3. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Pengguna Sim Card di Indonesia	03
Tabel 2.1. Review Penelitian Terdahulu Variabel Kualitas Produk.....	13
Tabel 2.2. Review Penelitian Terdahulu Variabel Citra Merek.....	15
Tabel 2.3. Review Penelitian Terdahulu Variabel Persepsi Harga.....	17
Tabel 3.1. Definisi Konsep dan Operasional Variabel	25
Tabel 4.1. Profil Responden	31
Tabel 4.2. Deskripsi Variabel Kualitas Produk	33
Tabel 4.3. Deskripsi Variabel Citra Merek	35
Tabel 4.4. Deskripsi Variabel Persepsi Harga.....	36
Tabel 4.5. Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian	38
Tabel 4.8. Uji Validitas	39
Tabel 4.7. Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.8. Uji Normalitas	41
Tabel 4.9. Uji F.....	43
Tabel 4.10. Uji Koefisien Determinasi	43
Tabel 4.11. Uji Regresi	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	21
Gambar 4.1 P-P Plot Uji Normalitas Data	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	69
Lampiran 2. Tabulasi Data	63
Lampiran 3. <i>Output</i> SPSS	72
Lampiran 4. Catatan Konsultasi dan Bimbingan.....	80
Lampiran 5. Surat Keterangan Bebas Plagiatisme	82
Lampiran 6. Berita Acara Revisi Ujian Tugas Akhir / Skripsi	86