

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(Studi Kasus Kartu Perdana Telkomsel Di Kota Semarang)**

**S K R I P S I**

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat guna menyelesaikan studi  
akhir dan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas  
Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank  
Semarang



Disusun Oleh:

Nama : Laras Diah Ayu Permatasari

NIM : 16.05.51.0279

Program Studi : S1 Manajemen

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK)

SEMARANG

2020

## HALAMAN PERSETUJUAN



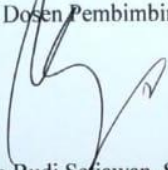
Skripsi ini telah memenuhi syarat dan kepada penyusun disetujui dan telah mengikuti ujian pendarasan skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(STUDI KASUS KARTU PERDANA TELKOMSEL DI KOTA SEMARANG)**

Oleh:

Laras Diah Ayu Permatasari  
16.05.51.0279  
Program Studi S.1 Manajemen  
Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank  
Semarang

Semarang 19 Februari 2020  
Dosen Pembimbing

  
Mulyo Budi Setiawan, SE, M.M  
NIDN. 0623036902

**HALAMAN PENGESAHAN**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(STUDI KASUS KARTU PERDANA TELKOMSEL DI KOTA SEMARANG)**

Oleh :

Nama : Laras Diah Ayu Permatasari

NIM : 16.05.51.0279

Program Studi : Strata 1 (S1) Manajemen

Hasil Penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pendadaran Skripsi dan telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna  
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Stikubank Semarang pada :

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

Penguji I

(Mulvo Budi Setrawan, SE, M.M)

NIDN. 0623036902

Penguji II

(Dr. Dra. Lita Liana, M.Si)

NIDN. 0603036501

Penguji III

(Ali Maskur, SE., M.Kom)

NIDN: 0618076401



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomika & Bisnis

(Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si)

NIDN/0027037101

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Laras Diah Ayu Permatasari

NIM : 16.05.51.0279

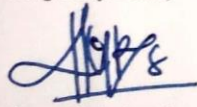
Program Studi : Strata I (S1) Manajemen

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul :  
**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS KARTU PERDANA TELKOMSEL DI KOTA SEMARANG)** tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dan penulisan orang lain, 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 skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri itu. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang, 4 Februari 2020

Yang menyatakan,



(Laras Diah Ayu Permatasari)

## **MOTTO**

- Ketika sesuatu hilang, sesuatu yang lebih baik akan datang
- Kegagalan adalah kesempatan untuk memulai kembali
- Menjalani kehidupan tidak selalu harus berhati-hati, kadang ada saat-saat di mana harus mengambil sebuah resiko.
- Senyum adalah sedekah terindah.

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan kerendahan hati kuucapkan rasa syukurku kepada Allah SWT. Dan atas segala rahmat-Nya skripsi ini ku persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua yang sangat saya cintai dan saya sayangi. terima kasih untuk doa, dukungan, dan pengorbanan yang luar biasa.
2. Keluarga dan saudara – saudara saya yang selalu memberikan semangat disaat saya berada disaat-saat sulit.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank, yang telah membimbing dan membagikan ilmunya dan juga membantu saya selama ini.
4. Teman – teman saya Crista, Dea, Nana dan Putri yang selalu memberi dukungan dan semangat selama semester satu sampai selesai kuliah.
5. Teman-teman seperjuangan angkatan 2016 dan teman-teman KSPM yang telah mengajarkan ilmu pengetahuan, dan pengalaman yang bermanfaat untuk saya.

(Laras Diah Ayu Permatasari)

## ABSTRAK

Tujuan yang akan dicapai dengan adanya penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk, persepsi harga dan promosi terhadap keputusan pembelian kartu perdana Telkomsel di Kota Semarang. Objek dalam penelitian ini adalah kartu perdana Telkomsel, serta variabel independen dalam penelitian ini yaitu kualitas produk, persepsi harga, promosi dan variabel dependen dalam penelitian ini yaitu keputusan pembelian.

Penelitian ini menggunakan alat pengumpulan data berupa kuesioner. Sampel diambil sebanyak 100 responden yakni konsumen yang telah membeli sekaligus menggunakan Kartu Perdana Telkomsel. Penentuan sampel dengan teknik *purposive sampling*. Semua pertanyaan diukur dengan skala likert dengan 5 peringkat jawaban sangat setuju sampai sangat tidak setuju. Metode analisis data penelitian menggunakan regresi linier berganda. Data yang diolah menggunakan program SPSS 20.

Berdasarkan Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk kartu perdana Telkomsel, persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk kartu perdana Telkomsel, promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk kartu perdana Telkomsel.

**Kata kunci : Kualitas produk, Persepsi Harga, Promosi, Keputusan Pembelian.**

## **ABSTRACT**

*The purpose of this research is to test and analyze the effect of product quality, price perceptions and promotions on Telkomsel's initial card purchase decision in the city of Semarang. The object in this study is Telkomsel's starter card, and the independent variables in this study are product quality, price perception, promotion and the dependent variable in this study is the purchase decision.*

*This study uses a data collection tool in the form of a questionnaire. Samples were taken as many as 100 respondents namely consumers who have purchased at the same time using the Telkomsel Prime Card. Determination of the sample by purposive sampling technique. All questions are measured on a Likert scale with 5 ranked answers, totally agree to strongly disagree. The method of analyzing research data uses multiple linear regression. Data processed using the SPSS 20 program.*

*Based on the results of this study it can be concluded that: product quality has a positive and significant effect on purchasing decisions for Telkomsel starter pack products, price perceptions have a positive and significant effect on purchasing decisions for Telkomsel starter pack products, promotion has a positive and significant effect on the decision to purchase Telkomsel's starter pack .*

***Keywords: product quality, Perceived Price, Promotion, Purchase Decision.***



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segalarahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Perdana Telkomsel di Kota Semarang**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

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 terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Safik Faozi, S.H.,M.Hum. selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
2. Ibu Dr. Euis Soliha, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
3. Bapak Mulyo Budi Setiawan, SE, M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
4. Ibu Sri Sudarsi, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Stikubank Semarang.
5. Seluruh dosen dan staf sekretariat Universitas Stikubank Semarang yang telah memberikan pengarahan untuk melaksanakan penelitian.
6. Responden yang telah membantu dengan memberikan waktu untuk mengisi kuesioner.

7. Bapak /Ibu Dosen penguji yang telah membantu memberikan kritik dan saran bagi penulis.
8. Terimakasih untuk kedua orang tua saya yang selalu mendo'akan dan memberi kasih sayangnya.
9. Semua pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Demikianlah dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran membangun sangat diharapkan oleh penulis. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Semarang, 4 Februari 2020

Penyusun

Laras Diah Ayu Permatasari

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN TEORI DAN TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1. Kajian Teori.....	10
2.1.1. Keputusan Pembelian .....	10
2.1.2. Kualitas Produk .....	18
2.1.3. Persepsi Harga .....	20
2.1.4. Promosi.....	22
2.2. Penelitian Terdahulu.....	24
2.3. Pengembangan Hipotesis .....	26
2.3.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian .....	26

2.3.2.	Pengaruh Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian .....	28
2.3.3.	Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian .....	29
2.4.	Model Penelitian.....	30
2.4.1	Model Grafis.....	32
2.4.2	Model Matematis.....	32

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1.	Desain Penelitian.....	33
3.2.	Populasi dan Sampel .....	34
3.2.1.	Populasi.....	34
3.2.2.	Sampel .....	34
3.3.	Jenis dan Sumber Data.....	36
3.3.1.	Jenis data .....	36
3.3.2.	Sumber data.....	37
3.4.	Variabel Penelitian .....	38
3.4.1.	Jenis variabel .....	38
3.4.2.	Definsi konsep, operasional dan pengukuran variabel.	38
3.4.3	Skala pengukuran. ....	40
3.5	Uji Instrument Penelitian.....	40
3.5.1	Uji validitas .....	40
3.5.2	Uji reliabilitas .....	41
3.6	Teknik Analisis Data.....	41
3.6.1	Analisis regresi linier berganda .....	41
3.7	Teknik Analisis Data.....	42
3.7.1	Koefisien determinasi .....	42
3.7.2	Uji F.....	42
3.8	Analisis Regresi Linier .....	43
3.9	Uji Hipotesis .....	44

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum Responden .....	45
4.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
4.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.1.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Perkerjaan .....	48
4.1.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	49
4.1.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	50
4.1.6	Deskripsi Responden Berdasarkan Berapa Kali Pembelian Produk Kartu Perdana Telkomsel.....	51
4.2	Deskripsi Variabel.....	52
4.3	Pengujian Instrumen.....	53
4.3.1	Uji Validitas.....	53
4.3.2	Uji Reabilitas .....	55
4.4.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
4.5.	Analisis Kelayakan Model .....	57
4.5.1	Uji F.....	57
4.1.3	Koefisien Determinasi .....	58
4.6	Uji Hipotesis.....	59
4.7	Pembahasan .....	60
4.7.1	Kualitas Produk berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Keputusan Pembelian .....	60
4.7.2.	Persepsi Harga berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Keputusan Pembelian .....	61
4.7.3.	Promosi berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Keputusan Pembelian .....	63

## **BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN**

5.1.	Kesimpulan Penelitian.....	65
5.2.	keterbatasan Penelitian .....	66

5.3. Implikasi .....	67
5.4. Agenda yang akan datang .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Indikator TIK di Indonesia .....	2
Tabel 1.2	Perusahaan Dibidang Telekomunikasi .....	4
Tabel 1.3	Jumlah pelanggan dan Peringkat Pengguna Kartu Telepon Seluler.....	5
Tabel 2.1	Model Perilaku Pembelian .....	11
Tabel 2.2	Review Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3.1	Definisi Konsep dan Operasional Variabel .....	38
Tabel 4.1	Rincian penyebaran kuesioner.....	45
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	48
Tabel 4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan pendidikan terakhir.....	49
Tabel 4.6	Deskripsi Responden Berdasarkan penghasilan.....	50
Tabel 4.7	Deskripsi Responden Berdasarkan Berapa kali pembelian produk kartu perdana Telkomsel.....	51
Tabel 4.8	Hasil Uji Deskripsi Variabel.....	52
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas .....	54
Tabel 4.10	Hasil Uji Reabilitas .....	55
Tabel 4.11	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	56

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Model Grafis..... 32



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner .....	73
Lampiran 2	Identitas Responden.....	79
Lampiran 3	Tabulasi Data.....	83
Lampiran 4	Deskripsi variabel .....	99
Lampiran 5	Deskripsi Responden .....	109
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas .....	113
Lampiran 7	Hasil Uji Reliabilitas.....	118
Lampiran 8	Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....	121
Lampiran 9	Catatan Bimbingan .....	122