

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KARTU INDOSAT PASCABAYAR DI KELAPA GADING JAKARTA UTARA

Oleh:

Nama : Rahma Dilla Elfira

NIM : 23150443

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

APRIL 2021

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KARTU INDOSAT PASCABAYAR DI KELAPA GADING JAKARTA UTARA

Diajukan Oleh:

Nama : Rahma Dilla Elfira

NIM : 23150443

Jakarta, 7 APRIL 2021

Disetujui Oleh:

Pembimbing,

(Lily Harjati, Ir., M.M)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2021

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ABSTRACT

Rahma Dilla Elfira / 23150443 / 2021 / Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian kartu Indosat Pascabayar di Kelapa Gading Jakarta Utara/ Pembimbing: Ibu Lily Harjati, ir, M.M

Di era Globalisasi ini telah banyak lahir produk jenis handphone seperti android, iphone, ipad, tablet, note, dan sebagainya yang memiliki kecanggihan yang tinggi. Tentu saja produk-produk tersebut memerlukan provider yang dapat menunjang kualitas dari produk tersebut. Perusahaan dituntut untuk mengembangkan kualitas pelayanan, hal bertujuan untuk menarik dan mempertahankan konsumen. Membangun komunikasi dengan konsumen, branding, dan mengembangkan kepuasan pelayanan mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian produk kartu indosat pascabayar.

Kualitas pelayanan adalah kualitas dari suatu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar dari pelayanan selain kualitas pelayanan, ada pula harga yang merupakan pengaruh yang kuat bagi konsumen. Dengan adanya kualitas pelayanan dan harga yang terjangkau, akan lebih mudah untuk konsumen melakukan keputusan pembelian..

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel diambil sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji realibilitas, uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi dan analisisi regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukan, berdasarkan Uji F diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) maupun harga (X2) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan pembelian (Y). Berdasarkan hasil Uji T diperoleh nilai t hitung sebesar. Hal ini berarti secara parsial harga berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Secara simultan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, harga, keputusan pembelian



Abstract

**Rahma Dilla Elfira / 23150443 / 2021 / The Influence of Service Quality and Price on Purchasing Decisions Indosat Card Postpaid In Kelapa Gading Jakarta Utara/
Advisor: Mrs. Lily Harjati, ir, M.M**

In this era of globalization, there have been many types of mobile phone products such as android, iphone, ipad, tablet, note, and so on which have high sophistication. Of these products require providers who can support the quality of the product. Companies are required to develop service quality, which aims to attract and retain consumers. Building communication with consumers, branding, and developing service satisfaction affects consumer purchasing decisions. This study aims to determine the effect of service quality and price on purchasing decisions for postpaid Indosat card products.

Quality of service is the quality of a service provided to customers, both internal and external customers, based on the standards of service. Apart from service quality, there is also price which is a strong influence on consumers. With the quality of service and affordable prices, it will be easier for consumers to make purchasing decisions.

This study uses a quantitative approach. Samples were taken as many as one hundred respondents. The sampling technique used was purposive sampling. The analytical method used is the validity test, reliability test, normality test, heteroscedasticity test, multicollinearity test, autocorrelation test and multiple linear regression analysis.

The results showed, based on the F test, it was known that the variable service quality (X_1) and price (X_2) had a significant effect on purchasing decisions (Y). This means that partially service quality has a positive effect on purchasing decisions. Based on the results of the T test, the t value is, greater than the t table, which is. This means that partially the price has a positive effect on purchasing decisions. So it can be concluded that

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendapat izin dari pengaruh dan penyelenggara.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun, tanpa izin IBIKKG.

service quality and price have an effect on purchasing decisions. Simultaneously, service quality and price affect purchasing decisions.

Keywords: Service quality, price, purchase decision

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KATA PENGANTAR

(C)

Hak cipta milik IBKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Puji syukur peneliti penyatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta kekuatan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Indosat Pascabayar di Kelapa Gading Jakarta Utara” dengan tepat waktu dan tanpa adanya halangan. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Terwujudnya penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing peneliti, baik tenaga, ide – ide maupun pemikiran. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

- a. Ibu Lily Harjati, Ir., M.M selaku dosen pembimbing peneliti yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, serta saran di tengah adanya kesibukan beliau untuk membimbing dan memberikan arahan kepada peneliti selama penyusunan skripsi.
- b. Seluruh dosen dan staff Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan dan bantuan selama peneliti menjalani masa perkuliahan dan penyusunan skripsi.
- c. Kedua orang tua, adik, dan keluarga besar saya yang senantiasa mendoakan dan selalu mendukung baik secara moril maupun materil kepada peneliti sepanjang proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



- d. Kepada Uda Reza yang senantiasa mendoakan dan selalu mendukung baik secara moril maupun materil kepada peneliti sepanjang proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
- e. Sahabat-sahabat yang selalu mendukung untuk cepat menyelesaikan skripsi ini serta memberikan saran.
- f. Para responden kuesioner, yang telah membantu peneliti dalam memperoleh data yang berguna dalam penyusunan skripsi ini.
- Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna karna keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat menjadi masukan bagi penulis untuk di kemudian hari. Demikian skripsi ini dibuat, semoga dapat bermanfaat bagi pihak yang membaca.
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

(C) Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Jakarta, April 2021

Penulis

Rahma Dilla Elfira

DAFTAR ISI

©	Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
JUDULi
PENGESAHANii
ABSTRACTiii
ABSTRACTv
KATAvi
PENGANTARvii
DAFTAR ISIix
DAFTAR TABELxii
DAFTAR GAMBARxiv
DAFTAR LAMPIRANxv
BAB PENDAHULUAN1
A Latar Belakang	
Masalah.....	1
B Identifikasi	
Masalah.....	5
C Batasan	
Penelitian.....	5
D Perumusan	
Masalah.....	6

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
 tanpa izin IBIKKG.



E. Tujuan	
Penelitian.....	6
F. Manfaat	
Penelitian.....	7
BAB II : KAJIAN	
PUSTAKA.....	8
A. Landasan	
Teori.....	8
1. Kualitas	
Pelayanan.....	8
a. Defenisi Kualitas	
Pelayanan.....	9
b. Dimensi Kualitas	
Pelayanan.....	9
2. Harga.....	11
a. Defenisi	
Harga.....	14
b. Tujuan Penetapan	
Harga.....	14
c. Metode Penetapan	
Harga.....	14
d. Dimensi harga	
.....	16
3. Keputusan	
Pembelian.....	17
a. Definisi Keputusan	
Pembelian.....	17
b. Faktor – faktor Keputusan	
Pembelian.....	17
c. Dimensi dan Indikator Keputusan	
Pembelian.....	14

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

B. Penelitian	
Terdahlu.....	16
C. Kerangka	
Pemikiran.....	18
D. Hipotesis Penelitian	
BAB III METODE	
PENEELITIAN.....	19
A. Objek	
Penelitian.....	19
B. Desain	
Penelitian.....	19
C. Variable	
Penelitian.....	21
D. Teknik Pengumpulan Data	
.....26	
E. Teknik Pengumpulan	
Sampel.....	26
F. Teknik	
Analisis.....	27
1. Evaluasi Model	
Pengukuran.....	27
2. Analisis	
Regresi.....	30
3. Skala	
Likert.....	31
BAB IV : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Gambaran Umum Obyek	
Penelitian.....	42
1. Profil	
Indosat.....	42
B. Analisis	
Deskriptif.....	43

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
 tanpa izin IBIKKG.



(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Profil	
Responden.....	43
2. Uji	
Validitas.....	4
4	
3. Uji Reliabelitas	
.....	46
4. Uji Asumsi	
Klasik.....	47
5. Uji Analisis Regresi	
Berganda.....	49
6. Analisis	
Kuesioner.....	51
C. Hasil	
Penelitian.....	55
D. Pembahasan.....	
....56	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
A. Simpulan.....	
....58	
B. Saran.....	
....58	
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	
60	

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mentantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

DAFTAR TABEL

(C) Hak Cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Variabel Keputusan Pembelian.....	22
Tabel 3.1 Variabel Kualitas Pelayanan.....	29
Table 3.2 Variabel Harga.....	32
Tabel 3.3 Variabel Keputusan Pembelian.....	33
Tabel 3.4 Skala Likert.....	42
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Harga.....	44
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	46
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabel Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabel Harga.....	46
Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabel Keputusan Pembelian.....	47
Tabel 4.1 Profil Responden.....	49
Tabel 4.2 Profil Pekerja Responden.....	50





Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kualitas

Pelayanan.....51

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas

Harga.....52

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Keputusan

Pembelian.....53

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabel

Harga.....54

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabel keputusan

Pembelian.....55

Tabel 4.9 Hasil Uji

Normalitas.....56

Tabel 4.10 Hasil Uji

Multikolinearitas.....56

Tabel 4.11 Hasil Uji

Heterokedastisitas.....57

Tabel 4.12 Hasil Uji

T.....58

Tabel 4.13 Hasil Uji

F.....59

Tabel 4.14 Hasil Uji Koefesien

Determinan.....60

Tabel 4.15 Variabel Kualitas

.....61

Tabel 4.16 Variabel Kuesioner

Harga.....63

Tabel 4.17 Variabel Kuesioner Keputusan

Pembelian.....

DAFTAR GAMBAR

© Harapannya milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun	
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1 Logo Indosat.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

(C) *Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)*

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.