

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP
PURCHASE DECISION PRODUK FIBER INTERNET**

INDIHOME DI JAKARTA

Oleh :

Nama : Robbie Framon

NIM : 79200092

Skripsi

Program Studi Administrasi Bisnis

Konsentrasi Bisnis Digital



INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

Februari 2024

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.

PENGESAHAN

PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *PURCHASE DECISION* PRODUK FIBER INTERNET

INDIHOME DI JAKARTA

Diajukan Oleh:

Nama : Robbie Framon

NIM : 79200092

Jakarta, 29 Februari 2024

Disetujui Oleh:

Pembimbing

(Ir. Tumpal J. R. Sitinjak, M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA



Hak cipta milik Kwik Kian Gie School of Business. Dilarang menyalin atau menyalin sebagian dari isi ini tanpa izin IBIKKG.

ABSTRAK

Robbie Framon / 79200092 / 2023 / Pengaruh *Brand Image* dan *Service Quality* terhadap *Purchase Decision* Produk Fiber Internet Indihome di Jakarta / Pembimbing: Ir. Tumpal Janji Raja Sitinjak, M.M.

Seiring berjalannya waktu, di era globalisasi saat ini, teknologi informasi dan komunikasi semakin maju dan berkembang dengan sangat pesat. Segala aktivitas masyarakat sehari-hari tidak terlepas dari teknologi informasi dan komunikasi yang terhubung melalui internet sehingga memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Salah satu perusahaan telekomunikasi dengan pelanggan terbanyak di Indonesia adalah PT. Telkom Indonesia. PT. Telkom Indonesia sebagai penyedia layanan merek IndiHome memilih *fixed broadband* karena menawarkan stabilitas koneksi yang lebih baik dan memberikan kontribusi yang lebih baik terhadap penggunaan pengguna. Dari jumlah pelanggan yang dimiliki oleh Indihome, faktor-faktor seperti *Brand Image* dan *Service Quality* merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi *Purchase Decision* seorang konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh *Brand Image* dan *Service Quality* terhadap *Purchase Decision* Produk Fiber Internet di Jakarta.

Teori yang digunakan dalam mendukung penelitian ini adalah teori terkait *Brand Image*, *Service Quality*, dan *Purchase Decision*. Dalam penelitian ini, *Brand Image* dan *Service Quality* sebagai variabel independen dan *Purchase Decision* sebagai variabel dependen. *Brand Image* adalah total persepsi atau pandangan terhadap sebuah merek, *Service Quality* adalah kesesuaian layanan yang diberikan oleh suatu Perusahaan dengan standar layanan yang telah ada, dan *Purchase Decision* adalah Keputusan untuk melakukan pembelian terhadap merek yang konsumen sukai.

Objek penelitian ini adalah Produk Fiber Internet Indihome. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik komunikasi dengan menyebarkan kuesioner secara elektronik melalui *Google Form* kepada 130 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling*. Prosedur yang digunakan untuk pengujian model dan pengolahan data adalah model analisis regresi berganda yang didukung oleh *software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Brand Image* berpengaruh positif terhadap *Purchase Decision*, dan *Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Purchase Decision*.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah *Brand Image* dan *Service Quality* terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Purchase Decision* Produk Fiber Internet Indihome di Jakarta.

Kata Kunci : *Brand Image*, *Service Quality*, *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.





ABSTRACT

Robbie Framon / 79200092 / 2023 / *The Influence of Brand Image and Service Quality on Purchase Decisions for Indihome Fiber Internet Products in Jakarta* / Advisor: Ir. Tumpal Janji Raja Sitinjak, M.M

As time goes by, in the current era of globalization, information and communication technology is increasingly advanced and developing very rapidly. All daily community activities cannot be separated from information and communication technology connected via the internet, thus providing comfort for the community. One of the telecommunications companies with the most customers in Indonesia is PT. Telkom Indonesia. PT. Telkom Indonesia as the IndiHome brand service provider chose fixed broadband because it offers better connection stability and makes a better contribution to user usage. From the number of customers Indihome has, factors such as Brand Image and Service Quality are important in influencing a consumer's Purchase Decision. Therefore, this research aims to determine the influence of Brand Image and Service Quality on Purchase Decisions for Internet Fiber Products in Jakarta.

The theories used to support this research are Brand Image, Service Quality and Purchase Decision theories. In this research, Brand Image and Service Quality are independent variables and Purchase Decision is the dependent variable. Brand Image is the total perception or view of a brand, Service Quality is the suitability of the services provided by a Company with existing service standards, and Purchase Decision is the decision to make a purchase of a brand that consumers like.

The object of this research is the Indihome Fiber Internet Product. The data collection technique used in this research is a communication technique by distributing questionnaires electronically via Google Form to 130 respondents. The sampling technique used is a non-probability sampling technique. The procedure used for model testing and data processing is a multiple regression analysis model supported by SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) software.

The results of this research show that Brand Image has a positive effect on purchasing decisions, and Service Quality has a positive effect on Purchase Decisions.

The conclusion of this research is that Brand Image and Service Quality are proven to have a positive and significant influence on Indihome Fiber Internet Product Purchase Decisions in Jakarta. Keywords: Brand Image, Service Quality, Purchase Decision.

Keywords: Brand Image, Service Quality, Purchase Decision.

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

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.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan seluruh rahmat dan berkat-Nya, sebab penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Brand Image* dan *Service Quality* terhadap *Purchase Decision* Produk Fiber Internet Indihome di Jakarta” yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Terdapat berbagai proses dan rintangan yang sudah penulis alami selama menyusun skripsi ini, tetapi akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini berkat bantuan, bimbingan, dan arahan dari banyak pihak. Pada kesempatan yang ada ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Tumpal Janji Raja Sitinjak, M.M., sebagai dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan tenaga, waktu, dan pikiran untuk membimbing dan memberikan berbagai arahan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini sampai akhirnya dapat terselesaikan dengan baik.
2. Seluruh dosen-dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang sudah mengajar dan mendidik penulis sehingga memiliki berbagai pengetahuan selama menempuh proses studi.
3. Seluruh staf dan karyawan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah ada dan membantu penulis dalam mengelola kampus selama proses studi penulis.
4. Keluarga dan orang tua yang selalu ada, dan tanpa lelah memberikan dukungan, kata-kata semangat, dan terus mendoakan penulis selama menjalankan proses studi.
5. Berbagai pihak lain yang penulis tidak mampu sebutkan satu persatu, yang telah memberikan penulis berbagai bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini sampai selesai.

6. Albert sebagai teman dekat penulis yang selalu memberikan hiburan dan dukungan selama proses menyusun skripsi.

Oleh karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Sebagai akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak orang yang membacanya, dan dapat menjadi referensi yang berguna untuk peneliti yang akan melakukan penelitian dimasa yang akan datang.

Jakarta, 23 Desember 2023

Robbie Framon

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.



DAFTAR ISI

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR TABEL	10
DAFTAR GAMBAR	12
DAFTAR LAMPIRAN	13
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Batasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.6 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Telaah Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Variabel <i>Service Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3 Variabel <i>Purchase Decision</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.5 Kerangka Pemikiran.	Error! Bookmark not defined.
2.6 Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Disain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4 Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5 Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.7 Pengolahan dan Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV.....	Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

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.



4.2 Uji Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
4.4 Hasil Analisis Regresi	Error! Bookmark not defined.
4.5 Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

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.



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian	34
Tabel 3.2 Nilai Dari Skala Likert.....	37
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden.....	48
Tabel 4.4 Rata-rata skor variabel dan butir pernyataan Variabel <i>Brand Image</i> (X_1)	49
Tabel 4.5 Rata-rata skor variabel dan butir pernyataan Variabel <i>Service Quality</i> (X_2).....	52
Tabel 4.6 Rata-rata skor variabel dan butir pernyataan Variabel <i>Purchase Decision</i> (Y)	55
Tabel 4.7 Analisis Regresi Ganda.....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	62



© 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Perangkat dan Layanan yang terhubung didunia.....	2
Gambar 1.2	Proporsi Jumlah Pelanggan Internet <i>Fixed Broadband</i> Indonesia.....	4
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	27



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.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	74
Lampiran 2 Data Kuesioner	79
Lampiran 3 Hasil <i>Output</i>	98

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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.