

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN
KABEL FIBER OPTIC**

(Studi Kasus : PT. Multico Millenium Persada)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : E r n i

NIM : 43112120192

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA**

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Erni

Nim : 43112120192

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 17 Februari 2017



Erni

NIM : 43112120192

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Erni
NIM : 43112120192
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Kabel *Fiber Optic*
(Studi Kasus : PT. Multico Millenium Persada)

Tanggal Lulus Ujian : 17 Februari 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing

Privono, SE., ME

Tanggal : 21/2/17

Ketua Pengaji

Tri Wahyono, SE., MM

Tanggal : 21/2/17

Dekan,

Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA

Tanggal : 21/2/2017

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,

Dudi Permana, MM., Ph.D

Tanggal : 21/2/2017

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Kabel Fiber Optic (Studi Kasus : PT. Multico Millenium Persada)". Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Priyono, SE., ME selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencerahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Suami tercinta, kedua orang tua, adik dan kakak penulis yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti

- hentinya kepada penulis serta member semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
 3. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
 4. Bapak Dudi Permana, MM., Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
 5. Team “Hamba Allah dan The Rujak Beubeuk” atas kebersamaan, bantuan dan telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
 6. Saudara-saudara dan teman-teman yang telah banyak memberi dorongan, semangat, kasih sayang dan bantuan secara moril demi lancarnya penyusunan skripsi.
 7. Seluruh Karyawan dan Direksi PT. Multico Millenium Persada yang telah membantu memberikan masukan dan data yang penulis perlukan.
 8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Akhir kata dengan segala ketulusan dankerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahandalam skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Jakarta, 17 Februari 2017

Penulis,

E r n i

Nim: 43112120192



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	5
1. Tujuan Penelitian.....	5
2. Kontribusi Penelitian	5

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka.....	7
------------------------	---

1. Pengertian Pemasaran.....	7
a. Konsep Pemasaran.....	7
2. Pengertian Harga	10
a. Penetapan Harga	10
b. Tujuan Penetapan Harga.....	13
c. Dimensi Harga	15
3. Pengertian Kualitas Pelayanan	16
a. Dimensi Kualitas Pelayanan	16
4. Pengertian Minat Beli.....	18
a. Dimensi Minat Beli.....	18
5. Penelitian Terdahulu.....	19
B. Rerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis.....	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	27
B. Desain Penelitian.....	27
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	28
1. Definisi Variabel	28
2. Operasionalisasi Variabel.....	30
D. Pengukuran Variabel	31
E. Populasi dan Sampel Penelitian	32
1. Populasi Penelitian	32
2. Sampel Penelitian	32
F. Teknik Pengumpulan Data	33

G. Metode Analisis.....	34
1. Statistik Deskriptif.....	35
2. Uji Kualitas Data	35
a. Uji Validitas	35
b. Uji Reliabilitas	36
H. Analisis Regresi Linier Berganda	37
1. Uji Asumsi Klasik	37
a. Uji Normalitas	37
b. Uji Multikolonieritas	38
c. Uji Heterokedastisitas.....	39
2. Uji Ketepatan Model	39
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	39
b. Uji Signifikansi Simultan (Uji Stastistik F).....	40
c. Uji Hipotesis (Uji Statistik t)	41

MERCU BUANA

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	42
B. Analisis Deskriptif.....	43
1. Karakteristik Profil Responen	43
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
b. Karakteristik Responen Berdasarkan Usia	43
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Usaha	44
d. Karakteristik Responden Frekuensi Membeli Perbulan	44

C. Hasil Uji Statistik Deskriptif	45
D. Hasil Uji Kualitas Data	48
1. Hasil Uji Validitas	48
2. Hasil Uji Reliabilitas	50
E. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	51
1. Hasil Uji Asumsi Klasik	53
a. Hasil Uji Normalitas	53
b. Hasil Uji Multikolonieritas	54
c. Hasil Uji Heterokedastisitas	55
2. Hasil Ketepatan Model	56
a. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	56
b. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Stastistik F)	57
c. Hasil Uji Hipotesis (Uji Statistik t)	58
F. Pembahasan Hasil Penelitian	59
1. Pengaruh Harga Terhadap Minat Beli Konsumen	59
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen	59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	61
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN-LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Hasil Wawancara Keluhan Pelanggan	4
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	30
3.2	Tingkatan Jawaban Dengan Skala Likert.....	31
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Usaha.....	44
4.4	Karakteristik Responden Frekuensi Membeli Perbulan.....	44
4.5	Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Harga	45
4.6	Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan	46
4.7	Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Minat Beli Konsumen	47
4.8	Hasil Uji Validitas Harga	49
4.9	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	49
4.10	Hasil Uji Validitas Minat Beli Konsumen	50
4.11	Hasil Uji Reliabilitas	51
4.12	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	52
4.13	Hasil Uji Normalitas	53
4.14	Hasil Uji Multikolonieritas	54
4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	56
4.16	Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Stastistik F).....	57
4.17	Hasil Uji Hipotesis (Uji Statistik t)	58

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Data Pelanggan Lama dan Pelanggan Loyal.....	2
1.2	Data Penawaran data Permintaan.....	3
2.1	Model Rerangka Pemikiran Penelitian.....	26
4.1	Hasil Uji Heterokedastisitas	55



DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Kuesioner.....	64
Lampiran 2	Hasil Kuisoner	68
Lampiran 3	Table r (Koefisien Korelasi Sederhana)	73
Lampiran 4	Titik Persentase Distribusi F	74
Lampiran 5	Titik Persentase Distribusi t.....	75
Lampiran 6	Struktur Organisasi PT. Multico Millenium Persada	76
Lampiran 7	Daftar Riwayat Hidup (<i>Curriculum Vitae</i>).....	77

