

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KARTU
XL PRABAYAR**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna Kartu XL Prabayar Di Universitas
Mercu Buana Menteng)**

SKRIPSI

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



Nama : Asmah Aulia Ningsih

NIM : 43112120300

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Asmah Aulia Ningsih

Nim : 43112120300

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 plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 1 Januari 2017



Asmah Aulia Ningsih

NIM : 43112120300

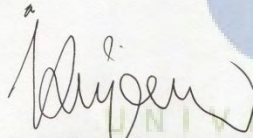
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Asmah Aulia Ningsih
NIM : 43112120300
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Kartu XL Prabayar (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna Kartu XL Prabayar di Universitas Mercu Buana Menteng)
Tanggal Lulus Ujian : 21 Februari 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji



Drs. Wawan Purwanto SE., MM

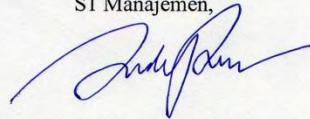
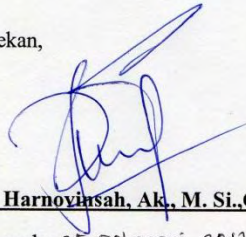
Dudi Permana, ST, MM, Ph.D

Tanggal : 25 Februari 2017

Tanggal : 25 Februari 2017

Dekan,

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,



Dr. Harnoyansah, Ak, M. Si., CA

Dudi Permana, ST, MM, Ph.D

Tanggal : 25 Februari 2017

Tanggal : 25 Februari 2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Harga, Citra Merek, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Kartu XL Prabayar”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Drs. Wawan Purwanto, SE.,MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, ST, MM, Ph.D, selaku Ketua Program Studi Strata 1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Mochamad Soelton, S.Psi, MM, selaku Sekretaris 1 Prodi Strata 1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Ryani Dhyan Parashakti, SE, MM, selaku Sekretaris II Prodi Strata 1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
6. Bapak Priyono, SE, MM selaku dosen pembimbing pengganti yang telah membantu memberikan bimbingan dan berbagai solusi untuk terselesaikannya skripsi ini.

7. Kepada dosen penguji, terimakasih atas saran serta masukannya sehingga tugas akhir yang penulis buat menjadi layak untuk disajikan.
8. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
9. Ucapan terima kasih yang tiada akhir, untuk bapak, dan Alm. ibuku, serta kakak-kakak ku berkat do'a dan dukungan merekalah yang selalu membangkitkan harapan penulis.
10. Pacarku Agung Susilo yang selalu memberikan dukungan moral dan material yang tiada henti – hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman kuliah jurusan manajemen pemasaran yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.
12. Pihak-pihak lain yang tidak dapat di sebutkan satu persatu terima kasih atas dukungan informasi 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 kritikan 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 dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, Januari 2017

Asmah Aulia Ningsih

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	17
C. Pembatasan Masalah.....	18
D. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	18
1. Tujuan Penelitian.....	18
2. Kontribusi Penelitian.....	19

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka.....	20
2.1 Pengertian Pemasaran.....	20
2.2 Pengertian Keputusan Pembelian.....	23
2.3 Pengertian Harga.....	29
2.4 Pengertian Citra Merek.....	32
2.5 Pengertian Kualitas Produk.....	36
2.6 Hubungan Antara Harga Dengan Keputusan Pembelian.....	41
2.7 Hubungan Antara Citra Merek Dengan Keputusan Pembelian.....	41
2.8 Hubungan Kualitas Produk Dengan Keputusan Pembelian.....	42

B. Kerangka Pemikiran.....	43
C. Hipotesis.....	43

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	45
3.2 Desain Penelitian.....	45
3.3 Definisi dan Operasional Variabel.....	46
3.3.1 Definisi Variabel.....	46
3.3.2 Definisi Operasionalisasi Variabel.....	47
3.4 Pengukuran Variabel.....	50
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian.....	50
3.5.1 Populasi Penelitian.....	50
3.5.2 Sampel Penelitian.....	51
3.6 Jenis Dan Sumber Data.....	52
3.6.1 Jenis Data.....	52
3.6.2 Sumber Data.....	52
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.8 Metode Analisis.....	54
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	54
3.8.2 Analisis Inferensial.....	55
3.8.3 Uji Data.....	56
3.8.3.1 Model Pengukuran (Outer Model).....	56
3.8.3.2 Model Struktural (Inner Model).....	60
3.9 Hipotesis.....	61
3.9.1 Uji Hipotesis.....	61

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	63
B. Karakteristik Profil Responden.....	67
1. Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	68

2. Deskripsi Responden Menurut Usia.....	69
3. Deskripsi Responden Menurut Pendidikan.....	70
4. Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan.....	71
5. Deskripsi Responden Menurut Pendapatan.....	72
C. Karakteristik Jawaban Kuesioner.....	74
1. Karakteristik Kuisisioner berdasarkan variabel Harga.....	74
2. Karakteristik Kuisisioner berdasarkan variabel Citra Merek.....	75
3. Karakteristik Kuisisioner berdasarkan variabel Kualitas Produk.....	76
4. Karakteristik Kuisisioner berdasarkan variabel Keputusan Pembelian.....	77
D. Metode Analisis Data.....	78
1. Evaluasi Measurement Model (<i>outer Model</i>)	78
2. Pengujian Model Struktural (Inner Model).....	86
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	91
1. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Kartu XL Pra Bayar.....	91
2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Kartu XL Pra Bayar.....	92
3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Kartu XI Pra Bayar..	93
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	95
B. Saran-Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
1.1	Prasurvey.....	7
1.2	Perbandingan Tarif Dasar Telepon, SMS, dan Tarif Internet dari beberapa Operator Selular di Indonesia.....	11
1.3	TOP Brand Award Kategori Telekomunikasi SIM Card Pra Bayar.....	14
2.1	Penelitian Terdahulu.....	39
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	47
3.2	Skala Likert.....	54
3.3	Parameter Uji Validitas dalam Model Pengukuran PLS.....	59
4.1	Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin	68
4.2	Deskripsi Responden Menurut Usia.....	69
4.3	Deskripsi Responden Menurut Pendidikan.....	70
4.4	Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan.....	71
4.5	Deskripsi Responden Menurut Pendapatan.....	73
4.6	Statistik Deskriptif Variabel Harga.....	74
4.7	Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek.....	75
4.8	Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	76
4.9	Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian.....	77
4.10	Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	80
4.11	Hasil Uji <i>Construct Reliability dan Validity</i>	81
4.12	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	82
4.13	Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> <i>(Fornell Larcker Criterion)</i>	83
4.14	Hasil Uji <i>Discriminant Validity Fornell Larecker Criterion</i> <i>(Modifikasi)</i>	84
4.15	Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	85
4.16	Nilai R Square	87
4.17	Output Estimasi.....	90

DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
1.1	Jumlah Pelanggan PT. XL Axiata Tbk Tahun 2011-2015	3
1.2	Pendapatan Per Pelanggan (ARPU) Operator Selular 2011-2015.....	5
2.1	Proses Keputusan Pembelian.....	24
2.2	Kerangka Pemikiran	43
4.1	Struktur Organisasi PT. XL Axiata Tbk.....	67
4.2	Proporsi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	67
4.3	Proporsi Responden Menurut Usia.....	68
4.4	Proporsi Responden Menurut Pendidikan.....	70
4.5	Proporsi Responden Menurut Pekerjaan.....	71
4.6	Proporsi Responden Menurut Pendapatan.....	73
4.7	Uji Convergent Validity	79

DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman	
Lampiran 1	Kuesioner..... 102	
Lampiran 2	Rekapitulasi Hasil Jawaban Kuesioner.....106	
Lampiran 3	Tabel Hasil Karakteristik Responden.....118	
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas.....123	
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas.....125	
Lampiran 6	Uji Kecocokan Model Keseluruhan.....126	
Lampiran 7	Uji Kecocokan Model Struktural (Uji T) Output Estimasi	128