

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPERCAYAAN MEREK
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
TELKOMSEL FLASH**

**Study Kasus Pada Universitas Mercu Buana Menteng Fakultas
Ekonomi dan Bisnis (Manajemen)**

SKRIPSI

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



**UNIVERSITAS
UN MERCU BUANAS**

MERCU BUANA

Nama : Makun Hidayat

NIM : 43111120119

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

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Makun Hidayat
NIM : 43111120119
Program Studi : Strata 1 Program Ekonomi Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Merek dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Telkomsel Flash (Study Kasus Pada Universitas Mercu Buana Menteng Fakultas Ekonomi dan Bisnis (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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Februari 2016



Makun Hidayat

NIM: 43111120119

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

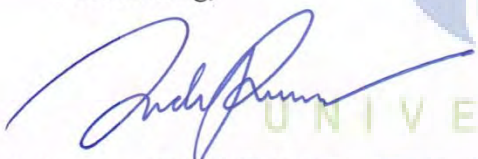
Nama : Makun Hidayat
NIM : 43111120119
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Merek dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Telkomsel Flash (Study Kasus Pada Universitas Mercu Buana Menteng Fakultas Ekonomi dan Bisnis (Manajemen))


Tanggal Lulus Ujian : 23/02/2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji,


Dudi Permana, ST, MM, P.hD


Aty Herawati, Dra., M.Si


Tanggal : 25/2-2016

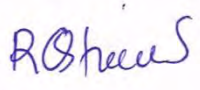
Tanggal : 25 Februari 2016

Dekan,

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,


Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA.


Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal : 25-2-2016

Tanggal : 25/2 2016

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Merek dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian (Study Kasus pada Universitas Mercu Buana Menteng Fakultas Ekonomi dan Bisnis (Manajemen)”**. Skripsi merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 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. Penyusun skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dudi Permana, ST, MM, P.hD 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 mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana dan dosen pembimbing skripsi.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Orang tua tercinta, yaitu Bapak Daryanto Darsum dan Ibu Sudiyah, yang telah memberikan doa, cinta, kasih sayang, dukungan dan semangat dalam hidup penulis di setiap waktu.
6. Keluarga Besar Alm. Ki Rasmudi tercinta, Ny. Rini, Rusmanto, Ramun, Sahid, Nisem, Jasem, Bariyem dan Marsini untuk dukungan dan doa sampai saat ini. Adik Kandung dan Keponakan-keponakan tersayang Mutia, Hafiz, Safie dan Apika yang memberikan semangat dikala *mood* penulis menurun.
7. *My one and only*, Yuliani untuk doa, cinta dan dukungannya.

8. Teman-teman Manajemen Angkatan XX, yang telah memberikan berbagai warna semenjak semester pertama. Sukses untuk kita semua.
9. Rekan kerja di PT Fokus Inti Nugraha (Finwinner) Agency Prudential Indonesia, terutama divisi *New Business* dan *Underwriting* untuk dukungan dan semangat kepada penulis.

Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat. Penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengucapkan mohon maaf atas kekurangan yang ada pada skripsi ini dan berharap semoga dapat diperbaiki pada waktu mendatang baik oleh penulis sendiri maupun penulis lainnya sehingga ilmu dapat terus dikembangkan dan disempurnakan.

Jakarta, Februari 2016

Makun Hidayat



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	11
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	12
1. Tujuan Penelitian.....	12
2. Kontribusi Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	13
1. Pengertian Pemasaran	13
2. Keputusan Pembelian.....	15
3. Kualitas Produk.....	20
4. Kepercayaan Merek.....	23
5. Citra Merek.....	26

6.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	29
7.	Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	29
8.	Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	30
B.	Kajian Riset Terdahulu.....	31
C.	Rerangka Pemikiran.....	33
D.	Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN		
A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	35
B.	Desain Penelitian.....	35
C.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	36
D.	Pengukuran Variabel.....	40
E.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	40
F.	Teknik Pengumpulan Data.....	41
G.	Metode Analisis.....	42
1.	Statistik Deskriptif.....	42
2.	Uji Kualitas Data.....	42
a.	Uji Validitas	43
b.	Uji Reliabilitas.....	43
3.	Uji Asumsi Klasik.....	44
a.	Uji Normalitas	44
b.	Uji Multikolonieritas.....	45
c.	Uji Heteroskedastisitas.....	45

4. Uji Hipotesis.....	46
a. Koefisien Determinasi.....	46
b. Uji F.....	47
c. Uji t.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	48
1. Sejarah Telkomsel.....	48
2. Perkembangan Telkomsel dari Tahun ke Tahun.....	49
3. Visi dan Misi Telkomsel.....	52
4. Tata Kelola Perusahaan.....	52
5. Logo Identitas Perusahaan.....	55
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	56
C. Hasil Uji Kualitas Instrumen Penelitian dan Uji Asumsi Klasik	59
1. Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	59
a. Uji Validitas Data.....	59
b. Uji Reliabilitas Data.....	63
2. Uji Asumsi Klasik.....	65
a. Uji Normalitas Data.....	65
b. Uji Heteroskedastisitas.....	67
c. Uji Multikolinieritas.....	68
D. Pengujian Hipotesis.....	69
1. Koefisien Determinasi (R Squared).....	69
2. Uji F.....	70
3. Uji t.....	71

E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	73
1. Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Merek dan Citra Merek secara simultan mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	73
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	74
3. Pengaruh Kepercayaan Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	74
4. Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian....	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	77
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Tabel Pengguna Data Operator Seluler.....	4
1.2	Tabel Top Brand Index ISP Mobile.....	6
2.1	Penelitian Terdahulu.....	31
3.1	Operasional Variabel.....	38
3.2	Skala Likert.....	42
4.1	Hasil Uji Responden Berdasarkan Rentang Usia.....	57
4.2	Hasil Uji Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
4.3	Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Produk.....	60
4.4	Hasil Uji Validitas Instrumen Kepercayaan Merek.....	61
4.5	Hasil Uji Validitas Instrumen Citra Merek.....	62
4.6	Hasil Uji Validitas Instrumen Keputusan Pembelian.....	63
4.7	Hasil Uji Reliablilitas.....	64
4.8	Hasil Uji Multikolonieritas.....	68
4.9	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	69
4.10	Hasil Uji Statistik F.....	71
4.11	Hasil Uji Statistik t.....	72

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Grafik Pengguna Internet di Indonesia.....	2
1.2	Data Pengguna Telkomsel Flash.....	7
2.1	Mendapatkan dan Mempertahankan Kepercayaan.....	24
2.2	Rerangka pemikiran hubungan antara variabel penelitian	33
4.1	Logo Telkomsel.....	56
4.2	Prosentase Responden Berdasarkan Rentang Usia.....	57
4.3	Prosentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
4.4	Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot.....	65
4.5	Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Histogram.....	66
4.6	Hasil Uji Heteroedastisitas.....	67



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner.....	85
Lampiran 2	Hasil Kuesioner.....	89
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas.....	95
Lampiran 4	Hasil Uji Reliabilitas.....	112
Lampiran 5	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	117
Lampiran 6	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	119
Lampiran 7	Hasil Uji Hipotesis.....	120



UNIVERSITAS
MERCU BUANA