

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
TELKOM INDIHOME**

SKRIPSI

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

Universitas Mercu Buana Jakarta



**Nama : Alvernia Agusti
NIM : 43111110225**

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

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alvernia Agusti

NIM : 43111110225

Program Studi : Strata 1 Program Ekonomi Manajemen

Judul : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan
Persepsi Harga Keputusan Pembelian Telkom
Indihome

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, 21 September 2016

UNIVERSITAS
MERCU BUAH



Alvernia Agusti

NIM: 43111110225

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Alvernia Agusti

NIM : 43111110225

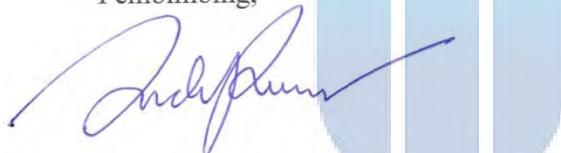
Program Studi : S1 Manajemen

Judul : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Persepsi Harga Keputusan Pembelian Telkom Indihome

Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :

Pembimbing,



Dudi Permana, ST, MM, P.hD

Ketua Penguji,



Moch. Rizki, BBA, MBA

Tanggal : 22 - 0 - 2016

Tanggal : 22 - 9 - 2016

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan,



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

Tanggal :

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,



Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal: 24/9 2012

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian”**. 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 mencerahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua tercinta dan ketiga adik saya yang telah memberikan semangat, doa, inspirasi dan dukungan moral yang tiada henti-hentinya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Moch. Rizki BBA., MBA selaku Ketua Penguji sidang saya yang sangat pengertian.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya..
7. Teman-teman Dudz Army yang sangat care dan solid satu sama lain, yang telah memberikan warna dalam proses penyelesaian skripsi ini. Sukses untuk kita semua. Amiiin...

8. Direktur PT LSKP Lingkaran Survei Indonesia Bapak Sunarto Ciptoharjono S.IP, dan Jelita Ekaseptiani Narentar S.TAT yang sangat pengertian, selalu memberi masukan, dukungan dan semangat kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doa dan dukungannya selama ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat. berharap semoga dapat diperbaiki pada waktu mendatang baik oleh penulis sendiri maupun penulis lainnya sehingga dapat menambah pengetahuan untuk terus dikembangkan dan disempurnakan, khususnya bagi penulis dan pembaca. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mengucapkan mohon maaf atas kekurangan yang ada pada skripsi ini.

Jakarta, September 2016

Alvernia Agusti



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	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.....	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	9
1. Tujuan Penelitian.....	9
2. Kontribusi Penelitian.....	9
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	11
1. Keputusan Pembelian.....	11
2. Citra Merek.....	14
3. Kualitas Produk.....	19
4. Persepsi Harga.....	22
5. Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	24

6. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	25
7. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	26
B. Kajian Riset Terdahulu.....	26
C. Rerangka Pemikiran.....	28
D. Hipotesis.....	29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
B. Desain Penelitian.....	30
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	31
D. Pengukuran Variabel.....	35
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
F. Teknik Pengumpulan Data.....	37
G. Metode Analisis.....	38
1. Statistik Deskriptif.....	38
2. Uji Kualitas Data.....	38
a. Uji Validitas	38
b. Uji Reliabilitas.....	39
3. Uji Asumsi Klasik.....	40
a. Uji Normalitas	40
b. Uji Multikolonieritas.....	41
c. Uji Heteroskedastisitas.....	41
4. Uji Hipotesis.....	42
a. Koefisien Determinasi.....	42
b. Uji F.....	42

c. Uji t.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	44
1. Sejarah Telkom.....	44
2. Perkembangan Telkom dari Tahun ke Tahun.....	46
3. Visi dan Misi Telkom.....	47
4. Tata Kelola Perusahaan.....	48
5. Logo Identitas Perusahaan.....	49
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	50
1. Karakteristik Identitas Responden Berdasarkan Rentang Usia	51
2. Karakteristik Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
3. Karakteristik Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir	54
4. Karakteristik Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
5. Karakteristik Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan	57
C. Hasil Uji Kualitas Instrumen Penelitian dan Uji Asumsi	
Klasik	58
1. Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	58
a. Uji Validitas Data.....	58
b. Uji Reliabilitas Data.....	61
2. Uji Asumsi Klasik.....	63
a. Uji Normalitas Data.....	64
b. Uji Heteroskedatisitas.....	65
c. Uji Multikolonieritas.....	66

D. Formula Regresi Linier Berganda.....	67
E. Pengujian Hipotesis.....	68
1. Koefisien Determinasi (R Squared).....	68
2. Uji F.....	69
3. Uji t.....	71
 F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	72
1. Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	72
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	73
3. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian 	74
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	76
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Akses Internet Indonesia Berdasarkan Pekerjaan	3
2.1	Penelitian Terdahulu.....	27
3.1	Operasional Variabel.....	34
3.2	Skala Likert.....	37
4.1	Hasil Uji Responden Berdasarkan Rentang Usia.....	51
4.2	Hasil Uji Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.3	Hasil Uji Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	54
4.4	Hasil Uji Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
4.5	Hasil Uji Responden Berdasarkan Pendapatan.....	57
4.6	Hasil Uji Validitas Instrumen Citra Merek.....	59
4.7	Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Produk.....	60
4.8	Hasil Uji Validitas Instrumen Persepsi Harga.....	60
4.9	Hasil Uji Validitas Instrumen Keputusan Pembelian.....	61
4.10	Hasil Uji Reliabilitas.....	62
4.11	Hasil Uji Multikolinearitas.....	67
4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	68
4.13	Hasil Uji Statistik F.....	69
4.14	Hasil Uji Statistik t.....	70

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Pengguna Internet di Indonesia dan perkiraan tahun 1998 - 2015.....	2
1.2	Isi Petisi Bentuk Kekecewaan Konsumen Telkom Indihome.....	6
2.1	Model Penelitian.....	28
4.1	Logo Telkom, Tbk.....	49
4.2	Prosentase Responden Berdasarkan Rentang Usia.....	51
4.3	Prosentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
4.4	Prosentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	54
4.5	Prosentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
4.6	Prosentase Responden Berdasarkan Pendapatan.....	57
4.7	Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot.....	64
4.8	Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Histogram.....	65
4.9	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	66

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	83
Lampiran 2 Hasil Kuesioner.....	85
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas.....	87
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	91
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	94
Lampiran 6 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	97
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis.....	98

