

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PEMASANGAN
INTERNET CV. TOKOTOWER CIANGSANA**

SKRIPSI



Nama : Rahma Ayu Nabila

NIM : 43118210012

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PEMASANGAN
INTERNET CV. TOKOTOWER CIANGSANA**

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



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2022

SURAT PERTANYAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahma Ayu Nabila

NIM : 43118210012

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).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Bekasi, 1 Juli 2022



Rahma Ayu Nabila

43118210012

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rahma Ayu Nabila
NIM : 43118210012
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pemasangan Internet
CV. Tokotower Ciangsana
Tanggal Sidang : 9 Agustus 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dra. Yanti Murni, MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 09221540



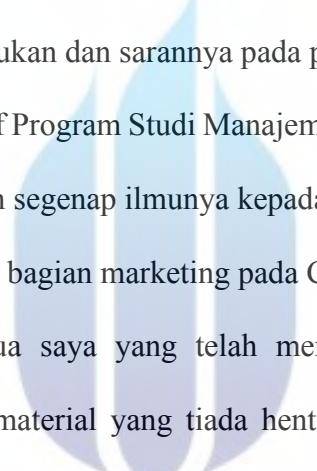
Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta’ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “**Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pemasangan Internet CV. Tokotower Ciangsana**”. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi penelitian ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya kepada ibu Dra. Yanti Murni, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kekuatan kepada peneliti dan peneliti ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Harwikarya, MT selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Ir. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

- 
4. Bapak Eri Marlapa, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
 5. Ibu Dra. Yanti Murni, MM selaku Dosen Pembimbing Penulis, yang telah memberikan masukan dan saran yang sangat berarti untuk perbaikan skripsi ini.
 6. Ibu Sari Puspitarini, SE, MM selaku Dosen Tugas Akhir, yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama satu semester ini.
 7. Bapak Muhammad, SE, MM selaku Pengaji dalam Sidang Skripsi saya yang telah memberikan masukan dan sarannya pada penyempurnaan skripsi ini.
 8. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya kepada peneliti.
 9. Ibu Wati selaku kepala bagian marketing pada CV. Tokotower Ciangsana
 10. Teristimewa, orang tua saya yang telah memberikan semangat, doa serta dukungan moral dan material yang tiada henti – hentinya kepada saya serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
 11. Terima kasih kepada teman – teman Manajemen Angkatan 2018 yang tak henti – hentinya selalu memberi dukungan dan bantuan kepada saya agar dapat menyelesaikan skripsi ini
 12. Terima kasih kepada kaka dan adik saya, serta sahabat sahabat saya yang selalu memberikan dukungan dan motivasi agar saya bersemangat menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik

yang dapat membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis memohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Bekasi, 1 Juli 2022

Rahma Ayu Nabila



LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT. Yang melimpahkan segala rahmat dan hidayahnya kepada kita semua. Alhamdulillah atas kemudahan dan jalan yang diberikan sampai akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Ibu dan ayah telah melalui banyak perjuangan dan rasa sakit. Tapi saya berjanji kepada diri saya untuk tidak akan membiarkan semua itu sia-sia. Saya ingin terus berusaha melakukan yang terbaik untuk setiap kepercayaan yang mereka diberikan. Saya akan tumbuh, untuk menjadi yang terbaik yang saya bisa. Pencapaian saya hingga saat ini adalah persembahan istimewa yang bisa saya berikan untuk ayah dan ibu. Saya persembahkan karya kecil ini kepada Ayah dan Ibu saya yang telah memberikan kasih sayang nya, dukungan dan cinta kasih yang tak terhingga yang tak mungkin dapat saya balas hanya dengan selembar kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ayah dan Ibu bahagia karena saya sadar, selama ini belum dapat memberi lebih banyak. Untuk Ayah dan Ibu yang selalu membuat saya termotivasi dan tidak pernah henti untuk mendoakan saya.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERTANYAAN KARYA SENDIRI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	x
HALAMAN DAFTAR ISI.....	xi
HALAMAN DAFTAR TABEL	xv
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xvi
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kontribusi Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	14
A. Kajian Pustaka	14
1. Manajemen Pemasaran	14
a. Pengertian Manajemen Pemasaran	14
b. Pengertian Pemasaran Jasa.....	16
c. Bauran Pemasaran.....	17
2. Keputusan Penggunaan.....	19
a. Pengertian Keputusan Penggunaan	19
b. Proses pengambilan keputusan	20
c. Faktor Keputusan Penggunaan.....	22
d. Dimensi dan Indikator Keputusan Penggunaan	23
3. Promosi	26
a. Pengertian Promosi	26

b.	Tujuan Promosi	27
c.	Faktor Promosi	28
d.	Dimensi dan Indikator Promosi	30
4.	Harga.....	32
a.	Pengertian Harga	32
b.	Faktor Penentu Harga.....	33
c.	Dimensi dan Indikator Harga	34
5.	Kualitas Pelayanan.....	36
a.	Pengertian Kualitas Pelayanan	36
b.	Faktor Penentu Kualitas Pelayanan.....	37
c.	Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	38
6.	Penelitian Terdahulu	39
B.	Rerangka Pemikiran	44
C.	Pengembangan Hipotesis.....	46
1.	Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Penggunaan.....	46
2.	Pengaruh Harga terhadap Keputusan Penggunaan	47
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan	47
BAB III METODE PENELITIAN	48	
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	48
B.	Desain Penelitian	48
C.	Definisi dan Operasional Variabel	48
1.	Definisi Variabel.....	48
a.	Variabel Terikat (Dependent Variabel).....	49
b.	Variabel Bebas (Independent Variabel)	49
2.	Operasional Variabel	49
D.	Skala Pengukuran	51
E.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	52
1.	Populasi.....	52
2.	Sampel Penelitian	53
F.	Metode Pengumpulan Data	54
G.	Metode Analisis Data	55
1.	Analisis Statistik Deskriptif	55

2. Uji Instrumen	55
a. Uji Validitas	55
b. Uji Reliabilitas	57
3. Uji Asumsi Klasik.....	57
a. Uji Normalitas.....	57
b. Uji Multikolenieritas	58
c. Uji Heterokedastisitas	58
d. Uji Linearitas.....	59
4. Uji Kesesuaian Model.....	59
a. Koefisien Determinasi (R^2)	59
b. Uji F Analysis of Varian (ANOVA)	60
5. Uji Analisis Linear Berganda	60
6. Uji Hipotesis (Uji t)	61
a. Uji Parsial (Uji t).....	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	62
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	62
1. Sejarah Singkat Perusahaan	62
2. Waktu dan Tempat Penelitian.....	62
3. Karakteristik Profil Responden.....	63
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	64
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	65
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran	66
e. Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Penggunaan	67
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	68
1. Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Promosi.....	70
2. Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Harga.	71
3. Deskripsi Jawaban Responden pada Kualitas Pelayanan	72
4. Deskripsi Jawaban Responden pada Keputusan Penggunaan	73
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	74
1. Hasil Uji Validitas	74

2. Hasil Uji Reliabilitas.....	76
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	77
1. Hasil Uji Normalitas	77
2. Hasil Uji Multikolonieritas	78
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	78
4. Hasil Uji Liniearitas	79
E. Hasil Uji Hipotesis	80
1. Hasil Uji kesesuaian model.....	80
a. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	80
b. Hasil Uji F ANOVA	80
2. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	81
3. Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	82
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
1. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan	83
2. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Penggunaan.....	84
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	86
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1. 1	Provider Internet Tercepat Tahun 2021	5
1. 2	Jumlah Pengguna Jasa Pemasangan Internet Tahun 2019-2021 CV. Tokotower Ciangsana.....	6
1. 3	OMZET Jasa Pemasangan Internet Tahun 2019-2021 CV. Tokotower Ciangsana.....	8
1. 4	Data Presurvey Responden	10
2. 1	Jurnal Penelitian Sebelumnya	39
3. 1	Operasional Variabel.....	49
3. 2	Pengukuran Skala Likert	52
4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	64
4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	65
4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran perbulan	66
4. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu Penggunaan.....	67
4. 6	Kriteria Interpretasi Skor.....	69
4. 7	Hasil Uji Statistik Deskritif.....	69
4. 8	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Promosi	70
4. 9	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Harga.....	71
4. 10	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan.....	72
4. 11	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Keputusan Penggunaan ..	73
4. 12	Hasil Uji Validitas Variabel Promosi.....	74
4. 13	Hasil Uji Validitas Variabel Harga	75
4. 14	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	75
4. 15	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Penggunaan	75
4. 16	Hasil Uji Reliabilitas	76
4. 17	Hasil Uji Normalitas	77
4. 18	Hasil Uji Multikolonieritas	78
4. 19	Hasil Uji Heteroskedastisitas	78
4. 20	Hasil Uji Liniearitas Keputusan Penggunaan & Promosi	79
4. 21	Hasil Uji Liniearitas Keputusan Penggunaan & Harga.....	79
4. 22	Hasil Uji Liniearitas Keputusan Penggunaan & Kualitas Pelayanan.....	79
4. 23	Hasil Uji Heteroskedastisitas	80
4. 24	Hasil Uji F ANOVA	80
4. 25	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	81
4. 26	Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1. 1	Jumlah Pengguna Internet Pada Tahun 2021	3
2. 1	Proses Keputusan Pembelian	20
2. 2	Rerangka Pemikiran.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	94
2	Hasil Kuesioner Penelitian	99
3	Hasil Uji Deskriptif Jawaban Responden.....	108
4	Hasil Uji Validitas	110
5	Hasil Uji Reliabilitas.....	114
6	Hasil Uji Asumsi Klasik	116
7	Hasil Uji Kesesuaian Model	117
8	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji t.....	118
9	Data R tabel.....	118
10	Data F tabel	118
11	Data T tabel	120

