

**PENGARUH KUALITAS JARINGAN, KUALITAS PRODUK
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KARTU PERDANA TELKOMSEL**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Nama : Irvan Syahril
NIM : 43117110286

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

**PENGARUH KUALITAS JARINGAN, KUALITAS PRODUK
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KARTU PERDANA TELKOMSEL**

SKRIPSI

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



Nama : Irvan Syahrial

NIM : 43117110286

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

2023

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Irvan Syahrial
NIM : 43117110286
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.

Jakarta 22 Maret 2023



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Irvan Syahrial

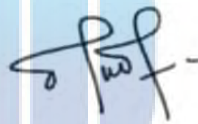
NIM : 43117110286

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Irvan Syahrial
NIM : 43117110286
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Jaringan, Kualitas Produk dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Kartu Perdana Telkomsel

Disahkan oleh:

Pembimbing



Hamdan SE,MM

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan Fakultas

Ekonomi dan Bisnis



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA

Ketua Program Studi

S1 Manajemen



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 07232588



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Puji syukur tim penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya serta kuasa-Nya, tim penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Jaringan, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Perdana Telkomsel di Jakarta Barat”**. Proposal ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan proposal ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Hamdan, SE, MM selaku dosen pembimbing proposal yang telah membimbing, memberikan ilmu, memberikan semangat yang tiada hentinya, motivasi, saran, serta waktu luang yang telah diberikan kepada penulis demi terselesaikannya proposal ini dan dengan segala kerendahan hati penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Andriansyah, M, Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada penulis.

5. Kedua orang tua tercinta Bapak Satirin dan Ibu Saonih selalu memberikan doa, serta dukungan baik moril maupun materil.
6. Teman seperjuangan dan para senior, khususnya Panny Wihartanty, Siti Mukhotimah, Nur Hanifah, Nur Ardiyanti, Edwin Setiawan yang selalu membantu, memberikan semangat, motivasi, dan bertukar pikiran.
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam proposal ini. Akhir kata, semoga proposal ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 22 Maret 2023

Irvan Syahrial

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kontribusi Penelitian	11
1. Kontribusi Teoritis	11
2. Kontribusi Praktis	11
BAB II	13
KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	13
A. Kajian Pustaka	13
1. Manajemen Pemasaran	13
2. Keputusan Pembelian	17
3. Kualitas Jaringan	23
4. Kualitas Produk	25
5. Promosi	33
B. Hubungan Antar Variabel	40
1. Hubungan antara Kualitas Jaringan terhadap Keputusan Pembelian ...	40
2. Hubungan antara Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	41
3. Hubungan antara Promosi terhadap Keputusan Pembelian	42

C. Rerangka Pemikiran	43
D. Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Waktu dan Tempat Penelitian	45
B. Desain Penelitian	45
C. Definisi dan Operasional Variabel	47
1. Definisi Variabel	47
2. Operasional Variabel	47
D. Skala Pengukuran Variabel	49
E. Populasi dan Sampel Penelitian	50
1. Populasi Penelitian	50
2. Sampel Penelitian	50
F. Jenis Data Penelitian	52
G. Teknik Pengumpulan Data	52
H. Metode Analisis Data	53
1. Analisis Deskriptif	53
2. Analisis <i>SEM-PLS</i>	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	61
A. Gambaran Umum dan Obyek Penelitian	61
B. Hasil Analisis Statistik Deskriptif	62
1. Hasil Analisis Deskripsi Responden	62
2. Hasil Analisis Deskripsi Variabel	65
C. Hasil Analisis Data <i>SEM-PLS</i>	68
1. Evaluasi Uji Model Pengukuran (Outer Model).....	68
2. Evaluasi Uji Model Pengukuran (Inner Model).....	73
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	79
1. H ₁ : Pengaruh Kualitas Jaringan Positif dan Signifikan terhadap Keputusan Pembelian Kartu Perdana Telkomsel.....	79
2. H ₂ : Pengaruh Kualitas Produk Positif dan Signifikan terhadap Keputusan Pembelian Kartu Perdana Telkomsel.....	80

3. H ₃ : Pengaruh Promosi Positif dan Signifikan terhadap Keputusan Pembelian Kartu Perdana Telkomsel.....	81
BAB V Kesimpulan dan Saran	83
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	92



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Faktor Pertimbangan Konsumen Menggunakan Telkomsel	8
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1	Operasional Variabel	48
Tabel 3.2	Instrument Skala Likert	50
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	59
Tabel 4.2	Usia Responden	60
Tabel 4.3	Pekerjaan Responden	60
Tabel 4.4	Pengeluaran Perbulan Responden	61
Tabel 4.5	Jawaban Responden Variabel Kualitas Jaringan	61
Tabel 4.6	Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk	63
Tabel 4.7	Jawaban Responden Variabel Promosi	63
Tabel 4.8	Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian	64
Tabel 4.9	Hasil Pengujian <i>Convergent</i> Validity	67
Tabel 4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent</i> Validity (Modifikasi)	68
Tabel 4.11	Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE)	69
Tabel 4.12	Hasil Uji Discriminant Validity (<i>Cross Loading</i>)	70
Tabel 4.13	Hasil Uji Discriminant Validity (<i>Fornell-lacker Criterion</i>)	71
Tabel 4.14	Hasil Uji Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	72
Tabel 4.15	Hasil Uji <i>Composited Reability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	73
Tabel 4.16	Hasil Uji Nilai <i>R-Square</i>	74
Tabel 4.17	Hasil Uji Hipotesis (<i>Boostrapping</i>)	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Pendapatan Empat Operator Seluler di Indonesia	5
Gambar 2.1	Model Rerangka Pemikiran	41
Gambar 4.1	Hasil Algoritma PLS	66
Gambar 4.2	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi)	68
Gambar 4.3	Hasil Uji Boosrapping (Uji T-Statistics)	76

