

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

**(Studi Kasus Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana
Pengguna Prabayar Axis)**

SKRIPSI



Nama : ATIKA FRANCISCA

NIM : 43112010132

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Program Studi Manajemen S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

**(Studi Kasus Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana
Pengguna Prabayar Axis)**

SKRIPSI

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



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : ATIKA FRANCISCA
NIM : 43112010132

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ATIKA FRANCISCA

NIM : 43112010132

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).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 20 Juli 2017



ATIKA FRANCISCA

NIM : 43112010132

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : ATIKA FRANCISCA
NIM : 43112010132
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Axis (Studi kasus pada Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana Pengguna Prabayar Axis)
Tanggal Lulus Ujian : 20 Juli 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi,



Priyono. SE.,ME

Tanggal : 20 Juli 2017

Ketua Penguji,



Hesti Maheswari. SE.,M.Si

Tanggal : 20 Juli 2017

**Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis,**



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA

Tanggal : 20 Juli 2017

**Ketua Program Studi
S1 Manajemen,**



Dudi Permana. Ph.D

Tanggal : 20 Juli 2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Axis (Studi kasus pada Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana Pengguna Prabayar Axis)”**. Skripsi ini merupakan salah satu 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 dari berbagai pihak, khususnya Bapak Priyono SE,MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti haturkan alhamdulillah dan ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Dr. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.

5. Kedua orang tua tercinta Ayahanda Almarhum R.Budiyanto dan Ibunda Suyira yang selalu memberikan do'a, cinta kasih sayang, dukungan moral dan material yang tidak mungkin dapat terbalaskan.
6. Alek Sunanto (kakak), Alfian Gunawan (adek), sahabat dan teman-teman kampus angkatan 2012 Sabil, Rizky, Hendra Ruhiyat, Nurul Komala sari, Arum Widiyawati, Shintiya, Pungky, Novia Ikha, Ananda Kartika.N dan yang tidak dapat disebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa terimakasih untuk semuanya.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan menambah pengetahuan pembaca. Atas kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dalam skripsi ini.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 20 Juli 2017

Penulis,

ATIKA FRANCISCA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSRTAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	12
1. Manajemen Pemasaran.....	12
a. Pengertian Manajemen Pemasaran	12
b. Pengertian Bauran Pemasaran.....	13
2. Produk	14
a. Pengertian Produk.....	14

b. Atribut produk.....	14
c. Kualitas Produk.....	15
d. Dimensi kualitas Produk	16
3. Harga.....	17
a. Pengertian Harga.....	17
b. Tujuan Penetapan Harga	18
c. Metode Penetapan Harga	19
d. Dimensi Harga	21
e. Indikator Persepsi Harga.....	24
4. Promosi	24
a. Pengertian Promosi	24
b. Dimensi Promosi.....	24
5. Keputusan Pembelian.....	26
a. Pengertian Keputusan Pembelian.....	26
b. Peran Konsumen Dalam Keputusan Pembelian.....	27
c. Tahap-Tahap Dalam Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	28
d. Indikator Keputusan Pembelian	30
6. Penelitian Terdahulu	31
B. Rerangka Berfikir	36
C. Hipotesis	36

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	38
1. Waktu Penelitian	38
2. Tempat Penelitian.....	38
B. Desain Penelitian	39
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	39
1. Definisi Variabel	39
2. Operasional Variabel.....	40
D. Skala Pengukuran Variabel.....	44
E. Populasi dan Sampel.....	44
1. Populasi.....	44
2. Sampel.....	44
F. Teknik Pengumpulan Data.....	46
G. Metode Analisis	48
1. Analisis Deskriptif	48
2. Uji Kualitas Data.....	49
a. Uji Validitas	49
b. Uji Reliabilitas	49
3. Uji Asumsi Klasik.....	50
a. Uji Normalitas Residual.....	50
b. Uji Multikolinearitas	50
c. Uji Heteroskedastisitas.....	51
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	52

a. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	54
b. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik T)...	54
5. Uji Ketepatan Model	55
a. Koefisien Determinasi (Adjusted R2).....	55
6. Uji Hipotesis	54
a. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	54
b. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)....	54

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	56
1. Sejarah Singkat Perusahaan	56
2. Tempat dan Waktu Penelitian	57
3. Karakteristik Profil Responden.....	57
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	58
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan Orang Tua...	59
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Pemakaian Prabayar	60
B. Hasil Uji Statistik Deskripsi Kualitas Produk,Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian	60
1. Anailisa Deskriptif Variabel Kualitas Produk	60
2. Anailisa Deskriptif Variabel Harga.....	63
3. Anailisa Deskriptif Variabel Promosi.....	66
4. Anailisa Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian... ..	68

C. Hasil Uji Kualitas Data	71
1. Hasil Uji Validitas.....	71
2. Hasil Uji Reliabilitas	72
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	74
1. Uji Normalitas.....	74
2. Uji Multikolonieritas.....	74
3. Uji Heteroskedastisitas.....	76
E. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	76
F. Hasil Uji Ketetapan Model	78
1. Uji Koefisien Regresi(R^2).....	78
G. Hasil Uji Hepotesis	79
1. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	79
2. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji StatistikT).....	80
H. Pembahasan Hasil Penelitian	82
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	82
2. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	83
3. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.....	83
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	85
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
Tabel 1.1	Tabel Jumlah Pelanggan Telepon Indonesia (2010-2015	2
Tabel 1.2	Perbandingan Tarif Operator	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1	Operasional Variabel Kualitas Produk.....	40
Tabel 3.2	Operasional Variabel Harga.....	41
Tabel 3.3	Operasional Variabel Promosi	42
Tabel 3.4	Operasional Variabel Keputusan Pembelian.....	43
Tabel 3.5	Skala Liter	47
Tabel 3.6	Interval Koefisien Determinasi	53
Tabel 4.1	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.3	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Orang Tua	59
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pemakaian Prabayar Axis	60
Tabel 4.5	Hasil Responden Rekapitulasi Pernyataan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	61
Tabel 4.6	Hasil Rekapitulasi Pernyataan Responden Terhadap Variabel Harga	64

Tabel 4.7	Hasil Rekapitulasi Pernyataan Responden Terhadap Variabel Promosi	66
Tabel 4.8	Hasil Rekapitulasi Pernyataan Responden Terhadap Variabel Kualitas Keputusan Pembelian	69
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	71
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Harga.....	71
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Promosi	72
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	72
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel 4.14	Hasil Uji Normalitas	74
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolonieritas	75
Tabel 4.16	Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
Tabel 4.17	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Beganda	77
Tabel 4.18	Hasil Uji Koefisien Detenminasi (R^2).....	79
Tabel 4.19	Hasil Uji Statistik F.....	80
Tabel 4.20	Hasil Uji Statistik t.....	81

DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
1.1	Grafik Presentase Penjualan Produk	8
2.1	Proses Pengambilan Keputusan	28
2.2	Rerangka Pemikiran	36
4.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas	76



DAFTAR LAMPIRAN

No	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	91
Lampiran 2	Hasil Kuesioner Kualitas Produk.....	97
Lampiran 3	Hasil Karakteristik Profil Responden	106
Lampiran 4	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	107
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas	112
Lampiran 6	Hasil Uji Reliabilitas.....	116
Lampiran 7	Hasil Uji Asumsi Klasik	117
Lampiran 8	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	119
Lampiran 9	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	119
Lampiran 10	Hasil Uji Hipotesis.....	120

UNIVERSITAS
MERCU BUANA