

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA PAKET KUOTA
INTERNET DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KARTU TELKOMSEL PADA
MAHASISWA FEB UNWIRA KUPANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH:

INGGA ELISA ANGGRAINI KLAU
NIM: 32117031

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN


**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA PAKET KUOTA
INTERNET DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KARTU TELKOMSEL PADA
MAHASISWA FEB UNWIRA KUPANG**

Yang Diajukan Oleh :

Nama : Inggia Elisa Anggraini Klau
Nim : 32117031
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Skripsi ini telah disetujui untuk diuji oleh Tim Pembimbing Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

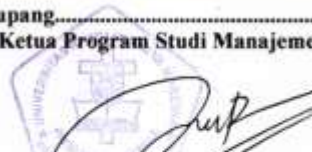
Pembimbing I


Dr. Simon Sia Nifa, SE, M.Si
NIDN: 0818116101

Pembimbing II


Rosadalima Tisu, SE, MM
NIDN: 0825078305

Kupang.....
Ketua Program Studi Manajemen


Rosadalima Tisu, SE, MM
NIDN :0825078305

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Yang diselenggarakan pada :

Hari / Tanggal : Jumat, 01 Juli 2022
Jam : 13.00 – 15.00 Wita
Tempat : Magister Manajemen
Atas Nama : Ingga Elisa Anggraini Klau
Nomor Registrasi : 32117031
Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si
2. Sekretaris : Rosadalima Tisu, SE, MM
3. Penguji I : Anggraeny Paridy, SE, M.Si
4. Penguji II : Maria A. Lopes Amaral, SE, MM
5. Penguji III : Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si

MENGETAHUI


Dekan
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Jou Sewa Adrianus, SE, MM
NIDN : 0809055901


Ketua
Program Studi Manajemen
Rosadalima Tisu, SE, MM
NIDN : 0825078305

MOTO

**“Tidak Ada Kesuksesan Tanpa Kerja Keras.
Tidak Ada Keberhasilan Tanpa Kebersamaan.
Tidak Ada Kemudahan Tanpa Doa”.**

-Ridwan Kamil-

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Bapak Wandelinus Iwan Klau dan Mama Maria Yasintha Seuk yang selalu memotivasi dan memberikan support kepada saya dalam bentuk dan keadaan apapun.
2. Saudara tersayang saya adik Dhimas, Valdo, Putra, Vazel, Wedly, Pangeran, Naila, Lovely dan anak Arthur yang selalu mendukung dan memberi semangat kepada saya dalam proses perkuliahan sampai dengan menyusun tugas akhir ini.
3. Keluarga besar saya Mama Elin, Bapak Jhon, Mama Ani, Bapak Nus, dan Mama Olga yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada saya dalam proses perkuliahan sampai dengan menyusun tugas akhir ini.
4. Untuk orang yang saya cintai Rudintus Nule yang selalu memberikan dukungan, kebaikan, perhatian, dan kebijaksanaan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur dihaturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan kebaikannya skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga Paket Kuota Internet, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Telkomsel Pada Mahasiswa FEB Unwira Kupang”** diajukan guna memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penyusunan skripsi ini tak terlepas dari bantuan seperti bimbingan, masukan, semangat, dukungan baik fisik maupun rohani dari berbagai pihak. Oleh karena itu, patut diucapkan limpah terima kasih kepada:

1. P. Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, karena telah memberikan kesempatan dan menyediakan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Jou Sewa Adrianus, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah membantu dalam segala urusan administrasi umum maupun akademik pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ibu Rosadalima Tisu, SE, MM dan Ibu Maria B. M. G. Wutun, S.E, M.M, selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan, motivasi, dan masukan yang sangat membantu.

4. Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Rosadalima Tisu, SE, MM selaku Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu, memberikan masukan, perbaikan dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Anggraeny Paridy SE, M.Si selaku Penguji I, Ibu Maria A. L. Amaral, SE, MM selaku Penguji II dan Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si selaku Penguji III, yang telah bersedia memberikan ujian dan perbaikan.
6. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan bekal ilmu.
7. Pegawai Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis dan seluruh Civitas Akademika Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, atas pelayanannya.
8. Bapak Wandelinus Iwan Klau dan Ibu Maria Yasintha Seuk, kedua orang tua yang selalu mendoakan dan memberikan dorongan moril maupun materil.
9. Teman-Teman seperjuangan Angkatan 2017, terutama bagi Laras, Esti, dan Rini, sahabat-sahabat yang selalu setia menemani.
10. Semua pihak yang telah membantu baik moril maupun materil, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Menyadari bahwa dengan keterbatasan kemampuan dan waktu yang dimiliki, sehingga hasil penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, guna menyempurnakan tulisan ini.

Kupang, Juni 2022

Penulis

ABSTRAK

Ingga Elisa Anggraini Klau (32117031) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Produk, Harga Paket Kuota Internet, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Telkomsel Pada Mahasiswa FEB Unwira Kupang”, dibawah bimbingan Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si sebagai pembimbing I dan Ibu Rosadlima Tisu, SE, MM sebagai pembimbing II.

Industri telekomunikasi sangat diminati saat ini, membuat perusahaan harus adu strategi dalam memperebutkan konsumen, hingga ke Kota Kupang, Telkomsel kehilangan konsumennya, sehingga mengalami penurunan pengguna kartu Telkomsel, dikarenakan konsumen tidak tertarik akan produk yang ditawarkan Telkomsel, bahkan iklan Telkomsel pun menuai kontroversi. Masalah penelitian ini adalah (1) Bagaimana persepsi konsumen tentang kualitas produk, harga paket kuota internet, promosi dan gambaran keputusan pembelian kartu telkomsel pada mahasiswa FEB Unwira Kupang? (2) Apakah kualitas produk, harga paket kuota internet, dan promosi secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian kartu Telkomsel pada mahasiswa FEB Unwira Kupang?

Penelitian dilakukan di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang khususnya pada mahasiswa FEB Unwira, dengan populasi adalah konsumen yang menggunakan kartu Telkomsel, dimana tidak diketahui secara pasti jumlahnya. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dari jumlah indikator yang digunakan sebanyak 18 indikator dan dikalikan 6, sehingga jumlah sampel penelitian sebanyak 108 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan Kuesioner melalui *Google Form*. Analisis data yaitu metode analisis deskriptif dan analisis inferensial menggunakan program SPSS *Statistic Version 20*.

Hasil analisis deskriptif menggambarkan variabel kualitas produk sebesar 77,21% dengan kategori baik, variabel harga sebesar 76,98% dengan kategori baik, variabel promosi sebesar 77,33% dan variabel keputusan pembelian sebesar 77,49%, ke duanya dengan kategori baik. Analisis statistik regresi linear berganda diperoleh persamaan $Y = -1,452 + 0,507X_1 - 0,093X_2 + 0,255X_3$. Hasil uji t diperoleh t_{hitung} untuk variabel kualitas produk sebesar 8,151 dengan nilai signifikan 0,000, dimana nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05, variabel harga sebesar -0,948 dengan nilai signifikan 0,345, dimana nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 dan variabel promosi sebesar 4,157 dengan nilai signifikan 0,000, dimana nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05. Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian kartu Telkomsel, variabel harga berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan pembelian kartu Telkomsel, variabel promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian kartu Telkomsel dan secara simultan ketiga variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian kartu Telkomsel. Nilai koefisien determinasi (R^2) yang dihasilkan menjelaskan kontribusi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 85,9%, sedangkan sisanya sebesar 14,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, disarankan kepada Telkomsel perlu memperhatikan kualitas produk, harga dan promosi agar menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen untuk melakukan pembelian.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Promosi, Keputusan Pembelian, Telkomsel

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Masalah Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Pemasaran	12
B. Bauran Pemasaran.....	15
C. Perilaku Konsumen	19
D. Keputusan Pembelian.....	23
E. Kualitas Produk	28

F. Harga.....	33
G. Promosi	37
H. Peneliti Terdahulu	41
I. Kerangka Berpikir	43
J. Hipotesis Penelitian.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Waktu Dan Tempat Penelitian	46
B. Populasi Dan Sampel	46
C. Jenis Data	48
D. Metode Pengumpulan Data.....	49
E. Variabel Penelitian, Defnisi Operasional, Indikator, Skala.....	
Pengukuran Variabel.....	50
F. Uji Kuesioner.....	53
G. Teknik Analisis Data.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
A. Karakteristik Responden	64
B. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian	71
C. Analisis Data	75
D. Pembahasan	89
BAB V PENUTUP	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Pengguna Kartu Telkomsel Pada Lima Tahun Terakhir (2017-2021) Pada Top Brand Award.....	5
Tabel 1.2 Perbandingan Daftar Harga Paket Internet Telkomsel dan Daftar Harga Paket Internet XL Axiata	6
Tabel 1.3 <i>Researc Gap</i>	9
Tabel 3.1 Definisi Operasional	51
Tabel 3.2 Skala Pengukuran	52
Tabel 4.1 Karakteristik responden Berdasarkan jenis Kelamin	64
Tabel 4.2 Karakteristik responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pemakaian	66
Tabel 4.4 Karakteristik responden Berdasarkan Fakultas/Jurusan	68
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Semester	69
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	70
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1)	71
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2)	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X3)	73
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	74
Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas	75
Tabel 4.12 Kategori Gambaran Kualitas Produk	76
Tabel 4.13 Kategori Gambaran Harga	77
Tabel 4.14 Kategori Gambaran Promosi	77
Tabel 4.15 Kategori Gambaran Keputusan Pembelian	79

Tabel 4.16 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	80
Tabel 4.17 Uji Linearitas	81
Tabel 4.18 Uji Multi Kolinearitas	82
Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	84
Tabel 4.20 Hasil Uji Parsial (Uji t)	86
Tabel 4.21 Uji Simultas (Uji F)	87
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	88

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	45
Gambar 4.1 P-plot Uji Normalitas	80
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	83

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	99
Lampiran 2 Hasil Uji Deskriptif	106
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	118
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	120
Lampiran 5 Hasil Uji Analisis Deskriptif	120
Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas	122
Lampiran 7 Hasil Uji Linearitas.....	122
Lampiran 8 Hasil Uji Multikolinearitas	123
Lampiran 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	123
Lampiran 10 Hasil Uji Analisis Linear Berganda.....	123