

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
FIBER INTERNET INDIHOME DI KELURAHAN
DUREN SAWIT, JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

**MUHAMAD IRZA
21170000291**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
FIBER INTERNET INDIHOME DI KELURAHAN
DUREN SAWIT, JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

**MUHAMAD IRZA
21170000291**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN FIBER INTERNET INDIHOME DI KELURAHAN DUREN SAWIT, JAKARTA TIMUR

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika di kemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 16 September 2021



MUHAMAD IRZA
NPM 21170000291

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya ilmiah dengan judul:


PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN FIBER INTERNET INDIHOME DI KELURAHAN DUREN SAWIT, JAKARTA TIMUR

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Karya ilmiah ini ditulis dibawah bimbingan Ibu Megayani, SE, MM. dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Jakarta, 16 September 2021

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Manajemen


Megayani,SE.,MM


Muhammad Ramaditya, BBA.,M.Sc

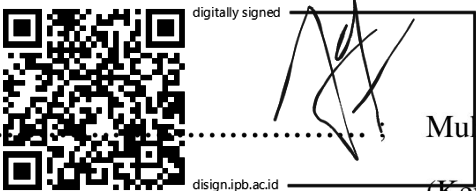
HALAMAN PENGESAHAN

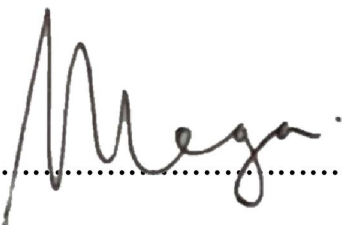
Karya ilmiah dengan judul:

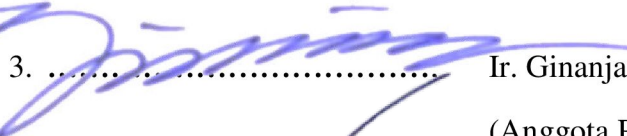
PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN FIBER INTERNET INDIHOME DI KELURAHAN DUREN SAWIT, JAKARTA TIMUR


Telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Progam Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) pada tanggal 16 September 2021 dengan nilai A

Panitia Ujian Karya Ilmiah

1.  ; Muhammad Ramaditya, BBA.,
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2.  ; Megayani, SE., MM
(Pembimbing)

3.  Ir. Ginanjar Syamsuar, ME
(Anggota Penguji I)

4.  ; Ruland Willy Jack Sumampouw, SE., M.Si
(Anggota Penguji II)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada program studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

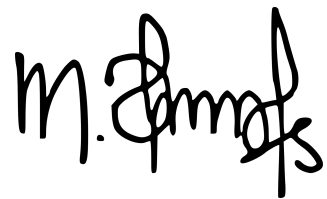
Karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan kali ini disampaikan ungkapan terimakasih yang setulusnya kepada:

1. Ibu Megayani, SE., MM. Selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Ir. Ginanjar Syamsuar, ME & Bapak Ruland Willy Jack Sumampouw, SE., M.Si selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan juga kritik selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Kepala Program S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.
5. Segenap dosen Program Studi S-1 Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.
6. Staf/karyawan di Kelurahan Duren Sawit, Jakarta Timur yang telah membantu dalam pengurusan izin penelitian.
7. Bapak. Kuncoro (staf) PT. Telkom yang telah membantu peneliti dalam penyediaan data penelitian yang dibutuhkan.
8. Keluarga tercinta peneliti yaitu Ayah Surya Safe'i, Mama Nengsih, dan keluarga besar yang selalu memberikan semangat, doa, motivasi serta dukungan kepada peneliti dalam menyusun skripsi ini.

9. Support System setelah kedua orang tua dari peneliti yaitu Mughni Suci Rahayu dan Camelia atas dukungan, motivasi, dan kelapangan hatinya untuk mendengarkan keluh kesah dalam penelitian, tetaplah menjadi manusia yang baik.
10. Teman-teman seperjuangan dari awal kuliah yaitu Idham Fathullah, Nurul H Daulay, Vivi Dalvioni, Alvi Zulfikar, Sonny Pratama, Cindi Yugiana, Andriansyah H, Yulinda Evana yang telah sama-sama berjuang untuk mencapai impian dan kesuksesan.
11. Teman-teman dari kelas D Reguler Pagi Manajemen 2017 yang telah mengisi hari-hari dan kenangan selama studi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.
12. Teman-teman seperbimbingan yaitu Amel & Irma yang telah memberikan masukan dan memberikan semangat satu sama lain dalam menyelesaikan skripsi.
13. Semua pihak-pihak yang telah membantu peneliti selama proses penyelesaian skripsi yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan/kelebihan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk menyempurnakan karya ilmiah ini.

Jakarta, 16 September 2021



MUHAMAD IRZA
NPM 21170000291

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Irza
NPM : 21170000291
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas Karya Ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN FIBER INTERNET INDIHOME DI KELURAHAN DUREN SAWIT, JAKARTA TIMUR

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pengalangan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 16 September 2021

Yang menyatakan,



Muhamad Irza

| | |
|---|--|
| Nama : Muhamad Irza NPM : 21170000291 Program Studi S-1 Manajemen | Dosen Pembimbing : Megayani, SE., MM. |
| PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN FIBER INTERNET INDIHOME DI KELURAHAN DUREN SAWIT, JAKARTA TIMUR | |
| ABSTRAK | |
| <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan promosi terhadap keputusan pembelian fiber internet Indihome di Kelurahan Duren Sawit, Jakarta Timur.</p> <p>Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif dengan metode kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Indihome sebanyak 109 orang di Kelurahan Duren Sawit, Jakarta Timur. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah <i>Purposive Sampling</i> dengan jumlah sampel sebanyak 85 responden dengan menggunakan rumus <i>Slovin</i>. Teknik Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Penelitian ini menggunakan metode analisis koefisien determinasi.</p> <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk, harga, dan promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Secara simultan, kualitas produk, harga, dan promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian fiber internet Indihome di Kelurahan Duren Sawit, Jakarta Timur.</p> | |
| <p><i>Kata kunci : Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Keputusan Pembelian</i></p> | |

| | |
|--|---------------------------------|
| Name : Muhamad Irza NPM : 21170000291 Study Program S-1 Management | Adviser : Megayani, SE., MM. |
| THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE, AND PROMOTION ON INDIHOME INTERNET FIBER PURCHASE DECISIONS IN DUREN SAWIT, EAST JAKARTA | |
| <p>ABSTRACT</p> <p><i>This study aims to determine the effect of product quality, price, and promotion on purchasing decisions for Indihome fiber internet in Duren Sawit, East Jakarta.</i></p> <p><i>The strategy used in this study is an associative strategy with a questionnaire method. The population in this study were 109 Indihome users in Duren Sawit, East Jakarta. The sampling technique used is purposive sampling with a total sample of 85 respondents using the Slovin . Data collection techniques using questionnaires that have been tested for validity and reliability. This study uses the coefficient of determination analysis method.</i></p> <p><i>The results of this study indicate that product quality, price, and promotion significant effect on purchasing decisions. Simultaneously, product quality, price, and promotion have a significant effect on purchasing decisions for fiber internet Indihome in Duren Sawit , East Jakarta.</i></p> | |
| Keywords: Product Quality, Price, Promotion, Purchase Decisions | |

DAFTAR ISI

| | |
|---|----------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS | vii |
| ABSTRAK..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3. Tujuan penelitian | 5 |
| 1.4. Manfaat Penelitian..... | 5 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1. Review Hasil Penelitian Terlebih Dahulu | 7 |
| 2.2. Landasan Teori | 11 |
| 2.2.1. Pengertian manajemen pemasaran | 11 |
| 2.2.2. Bauran Pemasaran | 11 |
| 2.2.3. Kualitas Produk..... | 13 |
| 2.2.4. Harga | 15 |
| 2.2.5. Promosi | 18 |
| 2.2.6. Keputusan pembelian | 20 |
| 2.3. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian..... | 23 |

| | |
|--|-----------|
| 2.3.1. Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian | 23 |
| 2.3.2. Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian | 24 |
| 2.3.3. Pengaruh promosi terhadap keputusan pembelian..... | 24 |
| 2.3.4. Pengaruh kualitas produk, harga dan promosi secara simultan terhadap keputusan pembelian | 25 |
| 2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian | 25 |
| 2.5. Kerangka Konseptual Penelitian | 25 |
| BAB III METODA PENELITIAN..... | 27 |
| 3.1. Strategi Penelitian..... | 27 |
| 3.2. Populasi dan Sampel Penelitian | 27 |
| 3.2.1. Populasi Penelitian | 27 |
| 3.2.2. Sampel Penelitian..... | 28 |
| 3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data | 29 |
| 3.3.1. Jenis Data | 29 |
| 3.3.2. Metode Pengumpulan Data | 29 |
| 3.3.3. Uji Validitas dan Reliabilitas | 32 |
| 3.4. Operasionalisasi Variabel..... | 34 |
| 3.5. Metode Analisis Data | 35 |
| 3.5.1. Metode Pengolahan Data | 35 |
| 3.5.2. Metode Penyajian Data | 35 |
| 3.5.3. Analisis Statistik Data | 35 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 39 |
| 4.1. Deskripsi Objek Penelitian..... | 39 |
| 4.2. Deskripsi Responden | 40 |
| 4.3. Deskripsi Data | 42 |
| 4.3.1. Deskripsi Variabel Kualitas Produk..... | 42 |
| 4.3.2. Deskripsi Variabel Harga | 43 |
| 4.3.3. Deskripsi Variabel Promosi..... | 43 |
| 4.3.4. Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian..... | 44 |
| 4.4. Hasil Pengujian Instrumen | 44 |
| 4.3.1. Uji Validitas | 44 |

| | |
|---|-----------|
| 4.3.2. Uji Reliabilitas | 46 |
| 4.5. Hasil Analisis Statistik Data | 47 |
| 4.5.1. Analisis Koefisien Determinasi Parsial..... | 47 |
| 4.5.2. Analisis Koefisien Determinasi Berganda | 49 |
| 4.6. Analisis Pengujian Hipotesis | 49 |
| 4.6.1. Pengujian Secara Parsial | 49 |
| 4.6.2. Pengujian Secara Simultan..... | 51 |
| 4.7. Pembahasan Hasil Penelitian..... | 52 |
| | |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... | 55 |
| 5.1. Simpulan..... | 55 |
| 5.2. Saran | 55 |
| 5.3. Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya | 57 |
| | |
| DAFTAR REFRENSI..... | 58 |
| LAMPIRAN | 61 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------------|---|-----------|
| Tabel 1.1. | Perbandingan Harga Indihome Dengan Fiber Internet Lain | 3 |
| Tabel 3.1. | <i>Report Add Service</i> Bulanan | 28 |
| Tabel 3.2. | Bobot Pengukuran Skala Likert | 30 |
| Tabel 3.3. | Variabel dan Indikator Penelitian..... | 31 |
| Tabel 4.1. | Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Produk | 45 |
| Tabel 4.2. | Hasil Pengujian Validitas Variabel Harga | 45 |
| Tabel 4.3. | Hasil Pengujian Validitas Variabel Promosi | 46 |
| Tabel 4.4. | Hasil Pengujian Validitas Variabel Keputusan Pembelian | 46 |
| Tabel 4.5. | Hasil Keseluruhan Uji Reliabilitas | 47 |
| Tabel 4.6. | Hasil Korelasi Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian..... | 47 |
| Tabel 4.7. | Hasil Koefisien Determinasi Berganda | 49 |
| Tabel 4.8. | Hasil Hipotesis Secara Parsial | 49 |
| Tabel 4.9. | Hasil Hipotesis Secara Simultan | 51 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|--------------------|---|-----------|
| Gambar 1.1. | Proporsi Jumlah Pengguna <i>Internet Service Provider</i> | 1 |
| Gambar 2.1. | Kerangka Konseptual Penelitian..... | 26 |
| Gambar 4.1. | Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 40 |
| Gambar 4.2. | Deskripsi Responden Berdasarkan Usia..... | 41 |
| Gambar 4.3. | Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan | 41 |
| Gambar 4.4. | Deskripsi Responden Berdasarkan Lamanya Berlangganan | 42 |
| Gambar 4.5. | Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Produk (X1) | 43 |
| Gambar 4.6. | Diagram Skala Likert Variabel Harga (X2)..... | 43 |
| Gambar 4.7. | Diagram Skala Likert Variabel Promosi (X3)..... | 44 |
| Gambar 4.8. | Diagram Skala Likert Variabel Keputusan Pembelian (Y) | 44 |
| Gambar 4.9. | Hasil Koefisiensi Determinasi Parsial dan Berganda..... | 52 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|---------------------|---|-----------|
| Lampiran 1. | Kuesioner Penelitian | 60 |
| Lampiran 2. | Skor Variabel Kualitas Produk | 64 |
| Lampiran 3. | Skor Variabel Harga | 66 |
| Lampiran 4. | Skor Variabel Promosi | 68 |
| Lampiran 5. | Skor Variabel Keputusan Pembelian | 70 |
| Lampiran 6. | Uji Validitas Variabel Kualitas Produk | 72 |
| Lampiran 7. | Uji Validitas Variabel Harga | 74 |
| Lampiran 8. | Uji Validitas Variabel Promosi | 75 |
| Lampiran 9. | Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian | 76 |
| Lampiran 10. | Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk | 77 |
| Lampiran 11. | Uji Reliabilitas Variabel Harga | 77 |
| Lampiran 12. | Uji Reliabilitas Variabel Promosi | 77 |
| Lampiran 13. | Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian | 77 |
| Lampiran 14. | Uji Koefisien Determinasi Parsial | 78 |
| Lampiran 15. | Uji Koefisien Determinasi Simultan..... | 78 |
| Lampiran 16. | Uji Hipotesis Parsial | 79 |
| Lampiran 17. | Uji Hipotesis Simultan..... | 79 |
| Lampiran 18. | Surat Izin Riset | 80 |
| Lampiran 19. | Daftar Riwayat Hidup..... | 81 |