

DAFTAR ISI

ABSTRAK

LEMBAR PERSETUJUAN

KATA PENGANTARi

DAFTAR ISIiv

DAFTAR TABELix

DAFTAR GAMBARxi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah 10

1.3 Rumusan Masalah 10

1.4 Tujuan Penelitian 11

1.5 Kegunaan Penelitian 12

1.5.1 Kegunaan Praktis 12

1.5.2 Kegunaan Teoritis 12

1.6 Kerangka pemikiran 13

1.6.1 Harga Terhadap Keputusan Pembelian 13

1.6.2 Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian 14

1.6.3 Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan
Pembelian 15

1.7 Hipotesis	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
2.1 Manajemen	17
2.2 Pemasaran	18
2.3 Manajemen Pemasaran	19
2.4 Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mi</i>).....	20
2.5 Harga	21
2.5.1 Pengertian Harga	21
2.5.2 Penetapan Harga	21
2.5.3 Tujuan Penetapan Harga	23
2.5.4 Variabel Harga	24
2.6 Kualitas Produk	27
2.6.1 Pengertian Kualitas Produk	27
2.6.2 Diferensiasi Produk	28
2.7 Keputusan Pembelian	29
2.7.1 Pengertian Keputusan Pembelian	29
2.7.2 Faktor Utama yang Mempengaruhi Perilaku Pembelian	30
2.7.3 Jenis-jenis Perilaku Keputusan Pembelian	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1 Metode Penelitian	39
3.2 Populasi dan Sampel.....	40
3.2.1 Populasi	40

3.2.2 Sampel	40
3.3 Jenis dan Sumber Data	43
3.3.1 Jenis Data	43
3.3.2 Sumber Data	44
3.4 Variabel Penelitian	45
3.4.1 Variabel Terikat (<i>dependent variable</i>)	45
3.4.2 Variabel Bebas (<i>independent variable</i>)	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data	48
3.5.1 Kuisisioner (Angket)	48
3.6 Analisis Data	48
3.6.1 Pengujian Instrumen	49
3.6.1.1 Uji Validitas	49
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	49
3.6.2 Pengujian Hipotesisi	50
3.6.2.1 Uji Regresi Linier Berganda	50
3.6.2.2 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)	52
3.6.2.3 Uji Secara Simultan (Uji F)	54
3.6.2.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	56
3.7 Jadwal dan Tempat Penelitian	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	58
4.1.1 Profil Perusahaan Provider Telkomsel	58
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	60

4.1.3 Struktur Organisasi	60
4.1.4 Slogan	61
4.2 Pengujian Instrumen	62
4.3 Hasil Penelitian	63
4.3.1 Analisis Karakteristik Responden	63
4.3.2 Deskriptif Hasil Penelitian Kuesioner	66
4.3.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Harga	66
4.3.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk	72
4.3.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian	78
4.3.3 Hasil Uji Instrumen	86
4.3.3.1 Hasil Uji Validitas	86
4.3.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	88
4.3.4 Hasil Uji Hipotesis	90
4.3.4.1 Uji Regresi Linier Berganda	90
4.3.4.2 Uji Parsial (Uji t)	91
4.3.4.3 Uji Simultasn (Uji F)	94
4.3.4.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	96
4.4 Pembahasan	96
4.4.1 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	96
4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	98
4.4.3 Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	100
BAB V PENUTUP	102

5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran	104
5.3 Keterbatasan	106
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	111



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Produk Jaringan Telekomunikasi di Indonesia	3
Tabel 1.2 Pendapatan Provider Telekomunikasi Indonesia	5
Tabel 1.3 Perbandingan Tarif Provider	6
Tabel 1.4 Tingkat Laba Penjualan Telkomsel di Indonesia	7
Tabel 3.1 Operasional Variabel	46
Tabel 3.2 Jadwal dan Tempat Penelitian	57
Tabel 4.1 Pernyataan 1	67
Tabel 4.2 Pernyataan 2	67
Tabel 4.3 Pernyataan 3	68
Tabel 4.4 Pernyataan 4	68
Tabel 4.5 Pernyataan 5	69
Tabel 4.6 Pernyataan 6	69
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Harga	71
Tabel 4.8 Pernyataan 7	73
Tabel 4.9 Pernyataan 8	73
Tabel 4.10 Pernyataan 9	74
Tabel 4.11 Pernyataan 10	74
Tabel 4.12 Pernyataan 11	75
Tabel 4.13 Pernyataan 12	75
Tabel 4.14 Pernyataan 13	76
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk	77
Tabel 4.16 Pernyataan 14	79

Tabel 4.17 Pernyataan 15	79
Tabel 4.18 Pernyataan 16	80
Tabel 4.19 Pernyataan 17	80
Tabel 4.20 Pernyataan 18	81
Tabel 4.21 Pernyataan 19	81
Tabel 4.22 Pernyataan 20	82
Tabel 4.23 Pernyataan 21	82
Tabel 4.24 Pernyataan 22	83
Tabel 4.25 Pernyataan 23	83
Tabel 4.26 Pernyataan 24	84
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian	85
Tabel 4.28 Hasil Uji Validitas Harga	87
Tabel 4.29 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	87
Tabel 4.30 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian	88
Tabel 4.31 Hasil Uji Reliabilitas Harga	89
Tabel 4.32 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk	89
Tabel 4.33 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian	89
Tabel 4.34 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	90
Tabel 4.35 Hasil Uji Simulan (Uji F)	94
Tabel 4.36 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pelanggan Provider Telekomunikasi Tahun 2017	4
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	16
Gambar 2.1 Model Perilaku Pembeli	30
Gambar 2.2 Proses Keputusan Pembelian	35
Gambar 3.1 Uji Hipotesis Parsial	53
Gambar 3.2 Uji Hipotesis Simultan	56
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Telkomsel Tahun 2018	61
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Gambar 4.3 Karakteristik Reponden Berdasarkan Fakultas	64
Gambar 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Banyak Provider.....	65
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
Gambar 4.6 Garis Kontinum Harga	72
Gambar 4.7 Garis Kontinum Kualitas Produk	78
Gambar 4.8 Garis Kontinum Keputusan Pembelian	86
Gambar 4.9 Hasil Uji Hipotesis Harga Terhadap Keputusan Pembelian	92
Gambar 4.10 Hasil Uji Hipotesis Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	93
Gambar 4.11 Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho (Uji F)	95