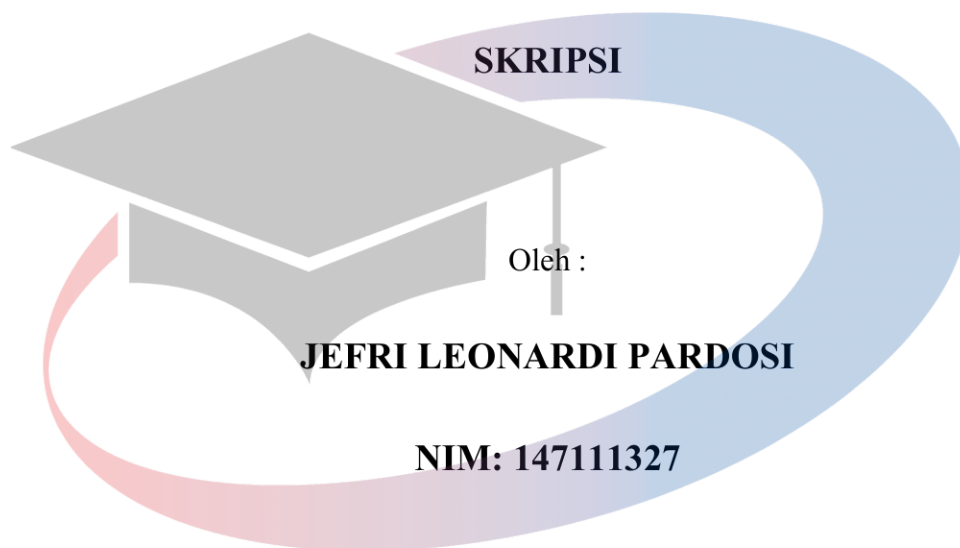


**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK LAYANAN INDIHOME
DI KOTA MEDAN**



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

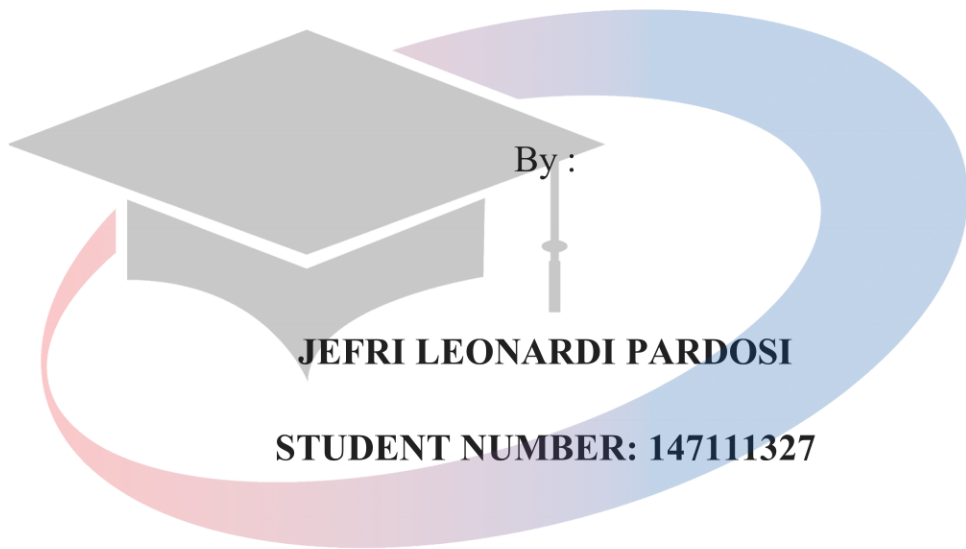
MIKROSKIL

MEDAN

2021

**THE INFLUENCE OF PRICE, BRAND IMAGE AND PRODUCT
QUALITY ON PURCHASE DECISIONS OF INDIHOME
SERVICE PRODUCTS IN MEDAN CITY**

FINAL RESEARCH



By :

JEFRI LEONARDI PARDOSI

STUDENT NUMBER: 147111327



STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

MIKROSKIL

MEDAN

2021

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK LAYANAN INDIHOME
DI KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh:

JEFRI LEONARDI PARDOSI

NIM: 147111327

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

(Sugianta Ovinus Ginting, S.E., MM.)

Medan, 16 Agustus 2021

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Manajemen,

(Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si.)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen STIE-Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Jefri Leonardi Pardosi

NIM : 147111327

Perminatan : Manajemen Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Layanan IndiHome di Kota Medan

Tempat Penelitian : PT. Telkom Indonesia Witel Medan

Alamat Penelitian : Jalan Prof. HM. Yamin Sh No.13, Medan

Sehubungan dengan tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya) maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasi Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai hak milik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel dan buku.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 28 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



(Jefri Leonardi Pardosi)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian produk layanan IndiHome di Kota Medan. Populasi penelitian ini sebanyak 255.458 pengguna produk layanan IndiHome Witel Medan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 89 orang pelanggan IndiHome kota Medan yang diambil menggunakan teknik *sampling purposive*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel Harga tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian produk layanan IndiHome di Kota Medan, sedangkan variabel Citra Merek dan Kualitas Produk berpengaruh terhadap Keputusan produk layanan IndiHome di Kota Medan. Selanjutnya hasil uji secara simultan yang menunjukkan bahwa Harga, Citra Merek dan Kualitas Produk berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian produk layanan IndiHome di Kota Medan. *Adjusted R Square* menunjukkan bahwa variabel Harga, Citra Merek dan Kualitas Produk dapat menjelaskan variasi terhadap variabel Keputusan Pembelian adalah sebesar 82,4% dan sisanya sebesar 17,6% dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Keputusan Pembelian, Harga, Citra Merek, Kualitas Produk*

UNIVERSITAS MIKROSKIL

ABSTRACT

This study aims to find out and analyze the influence of Price, Brand Image and Product Quality on purchase decisions of IndiHome service products in Medan City. The Population of this research were 255.458 customers who used IndiHome service products in Medan City. The sample in this study were 89 peoples taken by purposive sampling technique. The data analysis method that used in this study was multiple linear regression analysis. The result of partial testing showed that the Price variable do not influence on Purchase Decision of IndiHome service products in Medan City, while the Brand Image and Product Quality variables influence on Purchase Decision of IndiHome service products in Medan City. Then the simultaneous test results showed that Price, Brand Image and Product Quality influence on Purchase Decision of IndiHome service products in Medan City. Adjusted R Square showed that 82,4% of purchase decision could be explained by the variables of price, brand image and product quality, while the remaining 17,6 % was explained by other factors excluded from this study.

Keywords: *Purchase Decision, Price, Brand Image, Product Quality*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Segala puji, hormat dan kemuliaan hanya bagi Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala limpahan rahmat dan kasih karunia-Nya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan dan penelitian skripsi ini, dengan judul "**Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Produk Layanan IndiHome di Kota Medan**". Yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini saya dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si. selaku Pendamping Pembimbing, Dosen Wali dan Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom, M.M., selaku Ketua STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak Gunawan, S.Kom., M.TI., selaku Wakil Ketua I STIE Mikroskil Medan.
5. Bapak Djoni, S.Kom., M.TI., selaku Wakil Ketua II STIE Mikroskil Medan.
6. Bapak William, S.Kom., M.M., selaku Wakil Ketua III STIE Mikroskil Medan.
7. Bapak Andri, S.Kom., M.TI., selaku Wakil Ketua IV STIE Mikroskil Medan.
8. Ibu Tya Wildana Hapsari Lubis, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen.
9. Dosen STIE – Mikroskil Medan yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
10. Disamping itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua serta seluruh keluarga, teman-teman dekat terima kasih atas doa, motivasi, dan dukungannya yang telah diberikan.
11. Andreas Kristovel Pardosi dan Efraim Pardosi sebagai adik yang selalu menyemangati dan menjadi tempat keluh kesah penulis selama penyusunan skripsi.
12. Teman-teman Manajemen Bisnis 2014 yang sudah Wisuda duluan terima kasih atas masukan, semangat serta dukungannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

13. Teman-teman Kibarkan Asa yang telah membantu penulis dalam mengerjakan skripsi, memberikan masukan dan selalu memberikan semangat serta dukungan kepada penulis.
14. Seluruh Responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan, terima kasih atas kerja samanya.
15. Penulis juga berterima kasih kepada pihak Telkom Witel Medan yang telah memberikan izin dan memberi bantuan dalam kelancaran penelitian ini.
16. Pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.



Medan, Juli 2021
Penulis

(Jefri Leonardi Pardosi)

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 RuangLingkup	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Originalitas	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran	10
2.1.2 Manajemen Pemasaran	10
2.1.3 Keputusan Pembelian.....	11
2.1.4 Harga.....	16
2.1.5 Citra Merek	19
2.1.6 Kualitas Produk.....	21
2.2 Review Peneliti Terdahulu	26
2.3 Kerangka Konseptual.....	30
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	32
2.4.1 Pengaruh Variabel Harga Terhadap Keputusan Pembelian	32
2.4.2 Pengaruh Variabel Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.	33
2.4.3 Pengaruh Variabel Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	34
2.4.4 Pengaruh Variabel Harga, Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Layanan IndiHome di Kota Medan	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Objek Penelitian.....	36
3.3 Populasi dan Sampel.....	36

3.3.1 Populasi.....	36
3.3.2 Sampel.....	36
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.4.1 Kuesioner.....	37
3.4.2 Studi Kepustakaan	38
3.5 Defenisi Operasional Variabel.....	38
3.6 Metode Analisis Data	40
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	40
3.6.2 Pengujian Kualitas Data.....	40
3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik	42
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda	44
3.6.5 Pengujian Hipotesis	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Hasil Penelitian	47
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	47
4.1.2 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	54
4.1.3 Gambaran Umum Responden (Demografi)	54
4.1.4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	56
4.1.5 Hasil Uji Kualitas Data	60
4.1.6 Uji Asumsi Klasik	64
4.2 Pembahasan	71
4.2.1 Pengaruh Variabel Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	71
4.2.2 Pengaruh Variabel Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian	70
4.2.3 Pengaruh Variabel Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	73
4.2.4 Pengaruh Variabel Harga, Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	80
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna IndiHome di Kota Medan 2017 – 2019.....	2
Gambar 1.2 Pengguna IndiHome Tripple Play di IndiHome Service Area Medan Centrum (Medan Kota) 2017 – 2020.....	3
Gambar 2.1 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	12
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk	48
Gambar 4.2 Grafik Histogram.....	64
Gambar 4.1 Normal P-P Plot	64
Gambar 4.4 Hasil Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	66



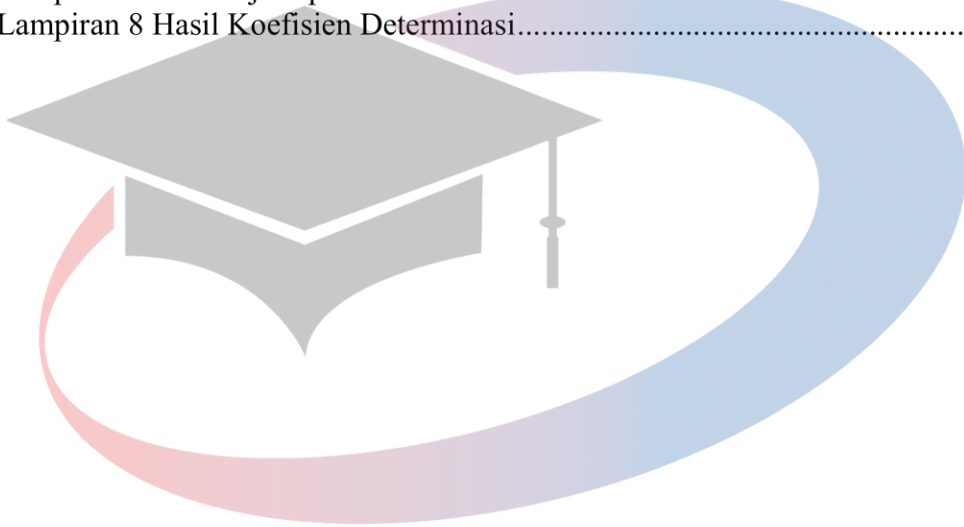
UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbandingan Harga IndiHome Triple Play dengan Provider Lain ...	4
Tabel 1.2	Market Share Produk Fixed Broadband di Kota Medan Tahun 2019.	5
Tabel 2.1	Review Peneliti Terdahulu.....	27
Tabel 3.1	Pengguna IndiHome di Kota Medan.....	36
Tabel 3.2	Tabel 3.2 Skala Likert.....	37
Tabel 3.3	Definisi Operasional Variabel.....	38
Tabel 4.1	Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	53
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaaa.....	54
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Tagihan IndiHome/Bulanan ..	55
Tabel 4.6	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Harga.....	56
Tabel 4.7	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Citra Merek.....	56
Tabel 4.8	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Produk.....	57
Tabel 4.9	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan.....	58
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	59
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek.....	60
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	61
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	61
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga.....	62
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek.....	62
Tabel 4.16	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk.....	63
Tabel 4.17	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian.....	63
Tabel 4.18	Hasil Uji Normalitas.....	65
Tabel 4.19	Hasil Uji Multikolinearitas.....	65
Tabel 4.20	Hasil Uji Glejser.....	67
Tabel 4.21	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
Tabel 4.22	Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F).....	68
Tabel 4.23	Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji t).....	69
Tabel 4.24	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	85
Lampiran 3 Lampiran Hasil Statistik Deskriptif.....	97
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	99
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	102
Lampiran 6 Hasil Analisis Linear Berganda.....	104
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	105
Lampiran 8 Hasil Koefisien Determinasi.....	106



UNIVERSITAS MIKROSKIL