



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA
MEREK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PROVIDER INDOSAT OOREDOO**
(Studi Kasus Pada Pengguna Provider Indosat Ooredoo Yang
Beraktifitas Di Wilayah Jakarta Pusat)

SKRIPSI

NAUDIA SYAHIRRA 1810111051

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

2022



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA
MEREK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PROVIDER INDOSAT OOREDOO**

(Studi Kasus Pada Pengguna Provider Indosat Ooredoo Yang
Beraktifitas Di Wilayah Jakarta Pusat)

SKRIPSI

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

NAUDIA SYAHIRRA 1810111051

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Naudia Syahirra

NIM. : 1810111051

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 11 Juni 2022

matc The image shows a yellow revenue stamp (Metera Tempel) with a value of 10000 Rupiah. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', 'METERA TEMPEL', and '07BFOAJX889250369'. A handwritten signature is written over the stamp.

(.....
Naudia Syahirra
.....)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Naudia Syahirra
NIM : 1810111051
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

**Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Harga Terhadap
Keputusan Pembelian Provider Indosat Ooredoo**

(Studi Kasus Pada Pengguna Provider Indosat Ooredoo Yang Beraktifitas Di
Wilayah Jakarta Pusat)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 22 Juni 2022

Yang



(Naudia Syahirra)

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PROVIDER INDOSAT OOREDOO

(Studi Kasus Pada Pengguna Provider Indosat Ooredoo Yang Beraktifitas Di
Wilayah Jakarta Pusat)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

NAUDIA SYAHIRRA 1810111051

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 05 Juli 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dra. Bernadin Dwi M. MM

Ketua Penguji



Rosali Sembiring Colia, SE, MM

Penguji I



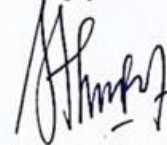
Lina Arvani, SE, MM

Penguji II



Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E., Ak., M.Ak., CA., CSRS

Dekan



Siti Hidavati, SE., MM

Ketua program studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 05 Juli 2022

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, BRAND IMAGE, AND PRICE ON THE PURCHASE DECISION OF INDOSAT OOREDOO PROVIDER

(Case Study on Indosat Ooredoo Provider Users Who Are Active in the Central Jakarta Area)

By Naudia Syahirra

Abstract

Indosat Ooredoo is a telecommunications network and service provider based in Indonesia. Consumers of the Indosat Ooredoo provider in the central business district of Jakarta are the subject of this investigation. This research is a quantitative research. There are 96 respondents in this survey, all of whom are Indosat Ooredoo customers in the Central Jakarta area. The non-probability sample was selected through purposive sampling. Data were collected through questionnaires, and analyzed using PLS3.0 smart software. Based on the results of the study, (1) product quality has a significant effect on purchasing decisions with a P value of 0.025, (2) brand image has an insignificant effect on purchasing decisions with a P value of 0.449, and (3) price has a significant effect on purchasing decisions with a P value is 0.001. Product quality, brand image, and price influence purchasing decisions with an R square value of 60.6%, while other factors such as quality of promotional services and perceived comfort contribute 39.4%.

Keywords: *Product Quality, Brand Image, Price, Purchase Decision. And Indosat Ooredoo.*

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PROVIDER INDOSAT OOREDOO

(Studi Kasus Pada Pengguna Provider Indosat Ooredoo Yang Beraktifitas Di Wilayah Jakarta Pusat)

Oleh Naudia Syahirra

Abstrak

Indosat Ooredoo ialah penyedia layanan dan jaringan telekomunikasi yang berbasis di Indonesia. Konsumen provider Indosat Ooredoo di kawasan pusat bisnis Jakarta menjadi subyek investigasi ini. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Responden dalam survei ini berjumlah 96 orang, semuanya merupakan pelanggan Indosat Ooredoo di wilayah Jakarta Pusat. Sampel non-probabilitas dipilih melalui pengambilan sampel yang bertujuan. Data dikumpulkan melalui kuesioner, dan dianalisis menggunakan perangkat lunak pintar PLS3.0. Berdasarkan hasil penelitian, (1) kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai P sebesar 0,025, (2) citra merek berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai P sebesar 0,449, dan (3) harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai P adalah 0,001. Kualitas produk, citra merek, dan harga mempengaruhi keputusan pembelian dengan nilai R square sebesar 60,6 %, sedangkan faktor lain seperti kualitas layanan promosi dan kenyamanan yang dirasakan berkontribusi sebesar 39,4 %.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Citra Merek, Harga, Keputusan Pembelian. Dan Indosat Ooredoo.



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2021/2022

Hari ini Selasa, tanggal 05 Juli 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Naudia Syahirra

No.Pokok Mahasiswa : 1810111051

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Provider Indosat Ooredoo (Studi Kasus Pada Pengguna Provider Indosat Ooredoo Yang Beraktifitas Di Wilayah Jakarta Pusat) Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dra. Bernadin Dwi, MM	Ketua	
2	Rosali, SE, MM	Anggota I	
3	Lina Ariyani, SE, MM	Anggota II (**)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 05 Juli 2022

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodik Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala kerunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Provider Indosat Ooredoo (Studi Kasus Pada Pengguna Provider Indosat Ooredoo Yang Beraktifitas Di Wilayah Jakarta Pusat)”**. Pada kesempatan ini secara khusus penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Ibu Dr. Desmintari, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen, serta Ibu Siti Hidayati S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen. Penulis juga menyampaikan terimakasih kepada Ibu Lina Aryani, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan yang sangat bermanfaat.

Disamping itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada Mamah dan Alm Bapak yang senantiasa menjadi motivasi selama dalam penulisan penelitian. Penulis juga ingin menyampaikan terimakasih kepada Ana, Nurul, Nadia, Inke dan teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak masukan serta menjadi pendengar keluh kesah dalam proses penulisan penelitian. Terakhir penulis sampaikan terimakasih kepada diri sendiri karena telah berjuang sampai titik ini, terimakasih untuk tetap kuat melewati semua proses dalam penulisan penelitian ini.

Akhir kata penulis memohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam penulisan penelitian ini. Penulis berharap agar penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, Terimakasih.

Jakarta, 23 Juni 2022

Naudia Syahirra

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Manfaat Hasil Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
II.1 Landasan Teori	8
II.1.1 Manajemen Pemasaran	8
II.1.2 Keputusan Pembelian	10
II.1.3 Kualitas Produk	14
II.1.4 Citra Merek	17
II.1.5 Harga	20
II.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	23
II.3 Model Penelitian	28
II.3.1 Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	29
II.3.2 Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian	29

II.3.3	Harga terhadap Keputusan Pembelian	29
II.4	Hipotesis	30
BAB III	METODE PENELITIAN	31
III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	31
III.2	Penentuan Populasi dan Sampel	34
III.2.1	Populasi	34
III.2.2	Sampel	34
III.3	Teknik Pengumpulan Data	35
III.3.1	Jenis Data	35
III.3.2	Sumber Data	35
III.3.3	Pengumpulan Data	35
III.4	Teknik Analisis Data	37
III.4.1	Teknik Analisis Data Deskriptif	37
III.4.2	Teknik Analisis Data Inferensial	38
III.5	Uji Hipotesis	42
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	44
IV.1	Deskripsi Objek Penelitian	44
IV.2	Deskripsi Data Penelitian	45
IV.3	Analisis Hasil dan Uji Hipotesis	50
IV.3.1	Analisis Deskriptif	50
IV.3.2	Analisis Inferensial	53
IV.4	Pembahasan	60
IV.4.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Provider Indosat Ooredoo	61
IV.4.2	Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Provider Indosat Ooredoo	61
IV.4.3	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Provider Indosat Ooredoo	62
IV.5	Keterbatasan Penelitian	63
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	65
V.1	Simpulan	65
V.2	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA		67

RIWAYAT HIDUP	69
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Survei Top Brand 2019-2022	3
Tabel 2. Perbandingan Harga Provider	4
Tabel 3. Matriks Penelitian Sebelumnya	27
Tabel 4. Pengukuran Variable	33
Tabel 5. Skala Likert	36
Tabel 6. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	36
Tabel 7. Interpretasi nilai presentase responden	38
Tabel 8. Tingkat Realibilitas berdasarkan Nilai Alpha	41
Tabel 9. Nilai Indeks Keputusan Pembelian	50
Tabel 10. Nilai Indeks Kualitas Produk	51
Tabel 11. Nilai Indeks Citra Merek	52
Tabel 12. Nilai Indeks Harga	52
Tabel 13. Hasil Nilai <i>Cross Loading</i>	55
Tabel 14. Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	56
Tabel 15. Nilai <i>Composite Reliability</i>	56
Tabel 16. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	57
Tabel 17. Nilai <i>R-Square</i>	58
Tabel 18. Nilai <i>Q-Square</i>	59
Tabel 19. Hasil nilai uji t-statistik	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian Empiris	28
Gambar 2. Langkah-langkah Analisis PLS	39
Gambar 3. Konstruksi Diagram Jalur PLS Penelitian	40
Gambar 4. Logo Indosat Ooredoo	44
Gambar 5. Logo Indosat Ooredoo Hutchison	45
Gambar 6. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	46
Gambar 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Gambar 8. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pemakaian	47
Gambar 9. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	48
Gambar 10. Karakteristik responden berdasarkan penghasilan/uang saku perbulan	49
Gambar 11. <i>Loading Factor</i>	54
Gambar 12. <i>Inner Model</i>	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	70
Lampiran 2 Data Kuesioner 96 Responden	75
Lampiran 3 Hasil Deskripsi Data Responden	87
Lampiran 4 Hasil Analisis Data Deskriptif Menggunakan Output SmartPLS	90
Lampiran 5 Hasil Output Outer Model SmartPLS 3.0	92
Lampiran 6 Hasil Output Inner Model Smart PLS 3.0	93
Lampiran 7 Hasil Output Model SmartPLS 3.0	94
Lampiran 8 Hasil Turnitin	97