



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN INDIHOME DI KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata I

Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Fakhruddin 'Azzam Harviyanto

14030119140167

DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2023



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Prof. Sudarto, 5.H,
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Tel./Faks. (024) 7405407
www.diponegoro.ac.id | email: rekt@atjundip.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI / TA*)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Fakhruddin 'Azzam Harviyanto
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030119140167
3. Tempat / Tanggal Lahir : Pekalongan, 27 Juni 2001
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis
5. Alamat : Dk. Ringinpitu RT1/8 Sragi Kab. Pekalongan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul:
Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian IndiHome di Kota Semarang

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

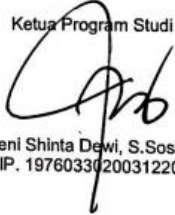

Dr. Sari Listyorini S.Sos., M.AB.
NIP. 197806052003122003

Semarang, 6 Desember 2023

Pembuat Pernyataan,


Fakhruddin 'Azzam Harviyanto
NIM. 14030119140167

Ketua Program Studi


Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si.
NIP. 197603302003122001

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian IndiHome di Kota Semarang

Nama : Fakhrudin ‘Azzam Harviyanto

NIM : 14030119140167

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Semarang, 29 November 2023

Dekan

Wakil Dekan I



Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.

Dr. Drs. Teguh Yuwono,

NIP. 196408271990011001

M.Pol.Admin NIP.

196908221994031003

0

Dosen Pembimbing:

1. Dr. Sari Listyorini, S.Sos., M.AB

(.....)

2. Agung Budiarmo, S.Sos., M.M.

(.....)

Dosen Penguji:

1. Dr. Andi Wijayanto, S.Sos., M.Si

(.....)

2. Agung Budiarmo, S.Sos., M.M.

(.....)

3. Dr. Sari Listyorini, S.Sos., M.AB

(.....)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Things only change when we change them, but you have to do it.” – Mikkel Nielsen, Dark

“If we desire for change, we need to make a difference. This is only possible by taking starting step. When you do nothing, nothing happens.”

Puji syukur selalu saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi. Tidak lupa skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Tercinta dan terkasih, kedua orang tua saya, Abi dan Umi yang senantiasa tidak berhenti untuk selalu mendoakan dan mendukung saya dalam keadaan apapun. Terima kasih banyak atas segala pengorbanan, tulus, cinta, kasih dan segalanya yang telah diberikan kepada saya, hingga saya dapat tumbuh besar dengan sangat baik, hingga detik ini.
2. Mas Mba dan adik adik saya, terutama Mba Ilma yang senantiasa memberikan dukungan, semangat dan doa kepada saya hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Terima kasih atas segala hal yang telah menguatkan, membantu saya dan meyakinkan saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Sahabat dan teman-teman baik saya dari Kramat Boys (Fadhli, Hafidz, Kahfi, Sandi dan Mas Rio) yang selalu ada disisi saya, mendampingi, memberikan nasihat, dan mendengarkan keluh kesah selama masa perkuliahan dan selama pengerjaan skripsi.
4. Bu Sari dan Pak Agung selaku dosen pembimbing saya yang senantiasa mendukung, mengajarkan, membimbing, dan mengarahkan saya sehingga skripsi ini dapat selesai.
5. Teman – teman MIKAT, terutama BPH (Andrea, Labib, Sandi) yang menjadi teman saya sehingga tidak merasa kesepian selama masa pandemi hingga akhirnya bisa bertemu secara tatap muka.
6. Teman – teman Adbis Angkatan 2019 yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang telah menjadi keluarga kedua saya selama masa perkuliahan.
7. Himpunan Adbis sebagai tempat berproses dan wadah pertama organisasi saya.
8. Terakhir, saya ingin berterima kasih kepada diri saya sendiri karena sudah kuat dan bertahan hingga sampai pada tahap ini. Kalau dari diri sendiri tidak ada kemauan tidak akan bisa sampai dititik ini. *U deserve it!*

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN INDIHOME DI KOTA SEMARANG

ABSTRAKSI

Dengan berkembang dan beragamnya fasilitas telekomunikasi serta produk teknologi informasi yang semakin canggih, hal ini terjadi sebagai dampak dari perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi yang merupakan salah satu aspek dari era globalisasi, di tengah peningkatan komputer dan layanan jaringan internet, perusahaan dituntut untuk terus berinovasi agar dapat meningkatkan keputusan pembelian. Keputusan pembelian merupakan salah satu kunci untuk meningkatkan penjualan produk suatu perusahaan. Ada banyak faktor untuk meningkatkan keputusan pembelian, diantaranya yaitu kualitas produk harus memenuhi standar yang baik. Selain itu, harga juga menjadi pertimbangan penting, karena kenaikan harga akan mempengaruhi keputusan pembelian terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian IndiHome di Kota Semarang. Tipe penelitian ini adalah *explanatory research* dengan teknik *multistage sampling* dan *purposive sampling*. Data diolah menggunakan SPSS *for windows version 26.0* yang digunakan untuk uji validitas, uji reliabilitas, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, analisis regresi linear sederhana dan berganda, serta uji signifikansi (uji t dan uji F).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan harga berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian baik secara parsial maupun simultan. Perhitungan secara parsial kualitas produk memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian yakni sebesar 37,6%. Sedangkan, harga mempengaruhi keputusan pembelian sebesar 45,8%. Selanjutnya, secara simultan kualitas produk dan harga memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian sebesar 50,5%.

Dari hasil penelitian, disarankan kepada PT. Telekomunikasi Indonesia Semarang untuk melakukan beberapa evaluasi mengenai kualitas produk IndiHome serta melakukan evaluasi pada harga IndiHome.

Kata kunci : Kualitas Produk, Harga, dan Keputusan Pembelian

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND PRICE ON INDIHOME'S PURCHASING DECISION IN SEMARANG CITY

ABSTRACT

With the development and variety of telecommunication facilities and increasingly sophisticated information technology products, this happens as an impact of the development of information and telecommunications technology which is one aspect of the globalization era, amid the increase in computers and internet network services, companies are required to continue to innovate in order to improve purchasing decisions. Purchasing decisions are one of the keys to increasing sales of a company's products. There are many factors to improve purchasing decisions, including product quality must meet good standards. In addition, price is also an important consideration, because price increases will affect the purchase decision of the product or service offered. This study aims to determine the effect of product quality and price on IndiHome's purchasing decision in Semarang City. This type of research is *explanatory research* with *multistage sampling* and *purposive sampling techniques*. Data is processed using SPSS *for windows version 26.0* which is used for validity tests, reliability tests, correlation coefficient tests, determination coefficient tests, simple and multiple linear regression analysis, and signification tests (t test and F test). The results of this study show that product quality and price have a significant positive effect on purchasing decisions both partially and simultaneously. The partial calculation of product quality has an influence on purchasing decisions, which is 37.6%. Meanwhile, price influences purchasing decisions by 45.8%. Furthermore, simultaneously product quality and price have an influence on purchasing decisions by 50.5%. From the results of the research that has been done, it is recommended to PT. Telekomunikasi Indonesia Semarang to conduct several evaluations on how the quality of IndiHome products and evaluate the price of IndiHome.

Keywords: Product Quality, Price, and Purchasing Decision

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nya sehingga dalam kesempatan ini penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan skripsi dengan **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN INDIHOME DI KOTA SEMARANG”** dengan tepat waktu sebagai syarat dalam memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis di Universitas Diponegoro.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan, dorongan, bimbingan, saran juga kritik serta doa sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan lancar, khususnya kepada :

1. Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, MT. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Dr. Sari Listyorini, S.Sos., M.AB selaku dosen pembimbing 1 yang sudah mengarahkan dengan sabar, detail, dan cepat serta memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
4. Agung Budiatmo, S.Sos., M.M. selaku dosen pembimbing 2 yang juga senantiasa mengarahkan dengan sabar, detail, dan cepat serta memberikan nasihat dan juga semangat dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Andi Wijayanto, S.Sos., M.Si selaku dosen wali dan dosen penguji skripsi.
6. Semua dosen dan tenaga pendidik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, terutama departemen Administrasi Bisnis yang sudah memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis berkuliah.
7. Seluruh responden yang sudah bersedia membantu penulis dengan mengisi kuesioner yang diberikan.
8. Dan segala pihak yang terlibat, baik langsung ataupun tidak langsung, yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari akan kekurangan yang mungkin masih banyak ditemukan dalam penyusunan skripsi ini sehingga penulis mengharapkan adanya kritik dan saran bagi kemajuan penulis. Penulis juga berharap semoga penelitian yang dibuat ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Terima kasih

Semarang, 29 November 2023

Fakhruddin ‘Azzam Harviyanto

NIM 14030119140167

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	12
1.5 Kerangka Teori.....	13
1.5.1 Perilaku Konsumen.....	13
1.5.2 Kualitas Produk.....	15
1.5.3 Harga.....	17
1.5.4 Keputusan Pembelian.....	19
1.5.5 Pengaruh Antar Variabel.....	21
1.6 Penelitian Terdahulu.....	23
1.7 Hipotesis.....	25
1.8 Definisi Konsep.....	26
1.9 Definisi Operasional.....	27
1.10 Metode Penelitian.....	30
1.10.1 Tipe Penelitian.....	30
1.10.2 Populasi dan Sampel.....	31
1.10.3 Jenis dan Sumber Data.....	35
1.10.4 Sumber Data.....	36
1.10.5 Skala Pengukuran.....	37
1.10.6 Teknik Pengumpulan Data.....	38
1.10.7 Teknik Pengolahan Data.....	40
1.10.8 Teknik Analisis Data.....	41
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN PROFIL RESPONDEN	50
2.1 PT Telekomunikasi Indonesia.....	50

2.1.1 Sejarah Perkembangan PT Telkom Indonesia	50
2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	54
2.1.3 Budaya Perusahaan	55
2.1.4 Logo PT Telekomunikasi Indonesia	56
2.1.5 Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia.....	58
2.1.6 Bidang Usaha PT. Telekomunikasi Indonesia	69
2.1.7 Produk PT. Telekomunikasi Indonesia	70
2.1.8 Jenis Paket dan Layanan IndiHome	72
2.2 Profil Responden.....	74
2.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
2.2.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	75
2.2.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	76
2.2.4 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan Tiap Bulan.....	77
2.2.5 Profil Responden Berdasarkan Lama Berlangganan IndiHome (Bulan)	78
2.2.6 Profil Responden Berdasarkan Berlangganan Kecepatan Paket Internet	79
2.2.7 Profil Responden Berdasarkan Pernah Tidaknya Berlangganan Layanan Provider Lain.....	79
BAB III.....	81
3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	81
3.1.1 Uji Validitas	82
3.1.2 Uji Reliabilitas	85
3.2 Analisis Deskripsi Variabel.....	86
3.2.1 Rekapitulasi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Produk	86
3.2.2 Rekapitulasi Jawaban Responden terhadap Variabel Harga	90
3.2.3 Rekapitulasi Jawaban Responden terhadap Variabel Keputusan Pembelian.....	95
3.3 Analisis Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	98
3.3.1 Uji Koefisien Korelasi.....	98
3.3.2 Uji Koefisien Determinasi.....	99
3.3.3 Uji Regresi Linear Sederhana	99
3.3.4 Uji Signifikansi (Uji t)	101
3.4 Analisis Pengaruh Harga (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	103
3.4.1 Uji Koefisien Korelasi.....	103
3.4.2 Uji Koefisien Determinasi.....	104

3.4.3 Uji Regresi Linear Sederhana	104
3.4.4 Uji Signifikansi (Uji t)	105
3.5 Analisis Pengaruh Kualitas Produk (X1) dan Harga (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	107
3.5.1 Uji Koefisien Korelasi.....	107
3.5.2 Uji Koefisien Determinasi.....	108
3.5.3 Uji Regresi Linear Berganda.....	108
3.5.4 Uji Signifikansi (Uji F)	110
3.6 Pembahasan.....	113
3.6.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	113
3.6.2 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian	114
3.6.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian	116
BAB IV	119
4.1 Kesimpulan	119
4.2 Saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA	124
LAMPIRAN	126

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan Yang Berlangganan Indihome Dan Jumlah Pelanggan Yang Berhenti Berlangganan Indihome	6
Tabel 1. 2 Perbandingan Harga Tahun 2022.....	9
Tabel 1. 3 Data Pengguna IndiHome Regional 4.....	10
Tabel 1. 4 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 1. 5 Data Jumlah responden per-kecamatan.....	34
Tabel 1. 6 Koefisien Korelasi.....	44
Tabel 2. 1 Harga Paket Wifi IndiHome	73
Tabel 2. 2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 2. 3 Profil Responden Berdasarkan Usia	76
Tabel 2. 4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	76
Tabel 2. 5 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan Tiap Bulan.....	77
Tabel 2. 6 Profil Responden Berdasarkan Lama Berlangganan IndiHome	78
Tabel 2. 7 Profil Responden Berdasarkan Berlangganan Kecepatan Paket Internet	79
Tabel 2. 8 Berlangganan Provider Lain	80
Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	83
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	83
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	84
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	85
Tabel 3. 5 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Produk	86
Tabel 3. 6 Kategorisasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Produk	89
Tabel 3. 7 Perhitungan Tabulasi Silang	90
Tabel 3. 8 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Harga	91
Tabel 3. 9 Kategorisasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Harga.....	93
Tabel 3. 10 Perhitungan Tabulasi Silang	94
Tabel 3. 11 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Keputusan Pembelian .	95
Tabel 3. 12 Kategorisasi Jawaban Responden Mengenai Keputusan Pembelian .	97
Tabel 3. 13 Hasil Uji Korelasi Kualitas Produk (X1) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	99
Tabel 3. 14 Hasil Regresi Linear Sederhana Variabel Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	100
Tabel 3. 15 Hasil Uji Korelasi Harga (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	103
Tabel 3. 16 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Variabel Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	104
Tabel 3. 17 Hasil Uji Korelasi Kualitas Produk (X1) dan Harga (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	107
Tabel 3. 18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Variabel Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian	108
Tabel 3. 19 Hasil Perhitungan Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	3
Gambar 1. 2 Penjualan produk IndiHome Tahun 2018-2022 Kota Semarang	5
Gambar 1. 3 Hipotesis.....	25
Gambar 1. 4 Pembagian Wilayah Sampel.....	34
Gambar 1. 5 Kurva Uji t (<i>One Tailed</i>)	48
Gambar 1. 6 Kurva Uji F.....	49
Gambar 2. 1 Logo PT. Telekomunikasi Indonesia	57
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia Semarang.....	59
Gambar 3. 1 Kurva Uji t Variabel Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	102
Gambar 3. 2 Kurva Uji t Variabel Harga terhadap Keputusan Pembelian	106
Gambar 3. 3 Kurva Uji F Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	112