



**PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK INDIHOME
(STUDI PADA PT TELEKOMUNIKASI WITEL CIREBON)**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

SILVIYANI

14030118120019

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2021

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Silviyani
NIM : 1430118120019
Departemen : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul **Komunikasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Produk Indihome PT Telekomunikasi Witel Cirebon)**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan

Semarang, 21 Desember 2021

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Widayanto, S. Sos, M.Si

NIP. 197207122005011002

Pembuat pernyataan,



Silviyani

NIM 14030118120019

Ketua Program Studi



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

NIP. 19761118200312200

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Produk Indihome (Studi Pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Cirebon)

Nama : Silviyani

NIM : 14030118120019

Departemen : Administrasi Bisnis

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

Semarang, 21 Desember 2021

Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Hardi Warsono, M.T.P

NIP. 196408271990011001



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

NIP. 196908221994031003


Dosen Pembimbing

1. Widayanto, S. Sos, M.Si


(..........)

Dosen Penguji


1. Widiartanto, S. Sos, MAB

(..........)

2. Drs. Wahyu Hidayat, M.Si

(..........)

3. Widayanto, S. Sos, M.Si

(..........)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Jika kamu tidak membangun mimpimu, maka seseorang akan
mempekerjakanmu untuk membangun mimpinya”

- Toni Gaskins

“Ketika kamu tidak bisa melakukan hal besar, maka lakukanlah hal kecil dengan
jiwa yang besar”

-Anonim

Puji syukur kehadiran Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Orang tua,kakak dan adikku tersayang yang telah memberikan dukungan, doa dan pengorbanan. Semoga saya bisa membanggakan dan membahagiakan kalian.
2. Keluarga besar yang sudah mendoakan dan memberikan dukungan selama ini.
3. Kepada orang-orang terdekat saya dan semuanya yang selalu mendukung saya selama ini, telah menjadi support system bagi saya.
4. Pa Wida yang selalu sabar membimbing selama ini untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman di masa perkuliahan yang telah membantu untuk belajar bersama demi menunjang segala ujian yang ada.
6. BPH HMJ Administrasi Bisnis 2018 yang telah memberikan kesempatan saya untuk belajar dan mendapatkan banyak pengalaman organisasi.

7. Keluarga besar Administrasi Bisnis 2018 dan seluruh teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu senang bisa mengenal kalian semua, kalian luar biasa. See you on top guys !
8. Semua teman-teman terdekat yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan dan dukungannya selama ini.

**Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Keputusan Pembelian pada produk Indihome
(Studi pada PT Telekomunikasi Witel Cirebon)**

ABSTRAKSI

PT Telkom merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa akses internet. PT Telkom memiliki produk untuk memenuhi kebutuhan akses internet dari masyarakat yang diberi nama Indihome. Indihome telah meraih beberapa penghargaan seperti *Internet Service Provider (ISP)*, *Indonesia Best Brand Award*(2016),*TOP Brand* (2017), *Top Brand Award* (2018), *Best Digital Transformation Company Indonesia Most Innovative Business Award* (2019), *Best Home Internet* (2020). Namun berdasarkan data penjualan dari PT Telkom Witel Cirebon mengalami penjualan yang fluktuatif berdasarkan analisis dari data pertumbuhan realisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi pemasaran dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada produk Indihome. tipe penelitian ini adalah *explanatory research* dan pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling*, metode *purposive sampling*. Pengumpulan data yang menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden pengguna layanan Indihome di Kota Cirebon. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dan kualitatif dengan uji validitas, reliabilitas, koefisien determinasi, regresi sederhana dan berganda, signifikansi uji t dan uji F, uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel komunikasi pemasaran dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk Indihome koefisien determinasi variabel komunikasi pemasaran terhadap keputusan pembelian Indihome sebesar 42,7% sisanya yaitu 57,3% dipengaruhi oleh variabel lain. Kemudian koefisien determinasi variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian Indihome sebesar 51,3% dan sisanya yaitu 48,7% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Kata Kunci : Komunikasi Pemasaran, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

Effect of Marketing Communication and Service Quality on Purchase Decisions on Indihome products

(Study at PT Telekomunikasi Witel Cirebon)

ABSTRACT

PT Telkom is a company that provides internet access services. PT Telkom has a product to meet the internet access needs of the community, which is named Indihome. Indihome has won several awards such as Internet Service Provider (ISP), Indonesia Best Brand Award (2016), TOP Brand (2017), Top Brand Award (2018), Best Digital Transformation Company Indonesia Most Innovative Business Award (2019), Best Home Internet (2020). However, based on sales data from PT Telkom Witel Cirebon, sales fluctuated based on the analysis of realization growth data.

This study aims to determine the effect of marketing communication and service quality on purchasing decisions on Indihome products. this type of research is explanatory research and sampling using nonprobability sampling technique, purposive sampling method. Data collection using questionnaires distributed to 100 respondents using Indihome services in the city of Cirebon. This study uses quantitative and qualitative analysis with validity, reliability, coefficient of determination, simple and multiple regression, significance of t test and f test, normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test. The results of this study indicate that marketing communication variables and service quality affect the purchasing decisions of Indihome products. The coefficient of determination of marketing communication variables on Indihome purchasing decisions is 42.7%, the remaining 57.3% is influenced by other variables. Then the coefficient of determination of the service quality variable on Indihome purchasing decisions is 51.3% and the remaining 48.7% is influenced by other variables.

Keywords: Marketing Communication, Service Quality, Purchase Decision

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Produk Indihome PT Telkom Witel Cirebon)”**

Tidak lupa penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberi bantuan, dorongan, bimbingan, saran dan kritik serta doa sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
2. Bapak Dr, Widiartanto, S.Sos., MAB selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro dan dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
3. Bapak Widayanto, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Dr, Widiartanto, S.Sos., MAB selaku dosen penguji.
5. Bapak Wahyu Hidayat, M.Si selaku dosen wali dan dosen penguji yang telah membantu selama masa perkuliahan
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen Departemen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu-ilmu baru yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
7. Pihak PT Telkom Witel Cirebon yang telah memberi kemudahan kepada saya dalam proses pengambilan data dan kesiapannya dalam memberikan jawaban yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
8. Seluruh responden atas kesediaannya dalam mengisi kuesioner yang telah saya berikan.

Saya menyadari akan kekurangan yang mungkin ditemukan dalam penyusunan Skripsi ini, sehingga saya menerima kritik dan saran bagi kemajuan penulis. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Semarang, 21 Desember 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Silviyani', with a small dot at the end of the signature.

Silviyani

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIHAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)	167
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	169
ABSTRAKSI	171
ABSTRACT.....	172
KATA PENGANTAR	173
BAB I Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Perilaku Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Komunikasi Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.3 Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.4 Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Kajian empiris	Error! Bookmark not defined.
1.7. Pengaruh Antar Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
1.8 Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
1.9 Definisi Konseptual	Error! Bookmark not defined.
1.9.1 Komunikasi Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
1.9.2 Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
1.10. Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
1.10.1 Komunikasi Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
1.10.2 Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
1.10.3 Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
1.11. Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.11.1 Tipe Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.11.2 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
1.11.3 Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.11.4 Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.

1.11.5 Skala Pengukuran.....	Error! Bookmark not defined.
1.11.7 Teknik Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
1.11.8 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.11.8.2.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
1.11.8.2.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
1.11.8.2.3 Analisis Regresi	Error! Bookmark not defined.
1.11.8.2.4 Analisis Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
1.11.8.2.5 Uji Signifikansi	Error! Bookmark not defined.
BAB II Gambaran Umum PT Telkom Witel Cirebon	Error! Bookmark not defined.
2.1 Profil PT Telkom	Error! Bookmark not defined.
2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Letak Witel Cirebon.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Logo PT. Telkom Indonesia (Persero), Tbk.	Error! Bookmark not defined.
2.5 Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
2.6 Deskripsi Jabatan Divisi Consumer Service	Error! Bookmark not defined.
2.7. Identitas Responden	Error! Bookmark not defined.
BAB III Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Indihome.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.1.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.1.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.2 Analisis dan Hasil Interpretasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Persepsi Responden terhadap Komunikasi Pemasaran (X1)	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X2)	Error! Bookmark not defined.
3.2.3.6 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
3.2.3 Persepsi Responden Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	Error! Bookmark not defined.
3.2.4.6 Kategorisasi Variabel Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Pengaruh Komunikasi Pemasaran terhadap Keputusan Pembelian ..	Error! Bookmark not defined.

3.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.	Error! Bookmark not defined.
3.3.3 Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV Penutup.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
4.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3. Data Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4. Tabel Induk.....	159
Lampiran 5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	167
Lampiran 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi dan Regresi Linear	170

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan Indihome Tahun 2018-2020.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.2 Pra Survey Masalah Indihome	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.3 Kajian Empiris	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.4 Skala Likert.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1 Klasifikasi Identitas Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.2 Pendidikan Terakhir.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.3 Pekerjaan Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.4 Penghasilan Perbulan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.5 Pengeluaran Per Bulan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.6 Frekuensi Penggunaan Layanan Indihome	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Komunikasi Pemasaran (X1)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y) ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.5 Informasi yang diberikan oleh PT Telkom Witel Cirebon melalui iklan Instagram	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.6 Promosi Penjualan yang dilakukan oleh Sales Force.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.7 Event And Experience dari PT Telkom Witel Cirebon ..	Error! Bookmark not defined.

Tabel 3.8 Program Voice Of Customer dari Indihome PT Telkom Witel Cirebon ..**Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 3.9 Pemasaran Langsung Melalui Door To Door ...**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.10 Informasi yang diberikan oleh sales force melalui pemasaran interaktif **Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 3.11 Merekomendasikan produk melalui Word Of Mouth... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.12 Informasi yang diberikan oleh sales force melalui Open Table dan Door To Door yang merupakan kegiatan personal selling**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.13 Media yang dimiliki oleh PT Telkom Witel Cirebon dalam memberikan informasi**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.14 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Komunikasi Pemasaran ...**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.15 Kategorisasi Variabel Komunikasi Pemasaran **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.16 Brosur yang didapatkan ketika hendak melakukan pengenalan produk Indihome**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.17 Router Wifi yang didapatkan dalam pemasangan layanan Indihome**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.18 Formulir Pendaftaran yang didapatkan Ketika Melakukan Pemesanan .**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.19 Kesesuaian Pelayanan Sales Force**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.20 Ketepatan Customer Service dalam memberikan informasi apabila terjadi gangguan**Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 3.21 Ketepatan informasi yang diberikan oleh teknisi ketika terjadi gangguan
**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.22 Informasi yang diberikan oleh sales force mengenai produk Indihome **Error!
 Bookmark not defined.**
- Tabel 3.23 Tingkat respon customer service dalam menanggapi pengaduan yang
 dilakukan oleh konsumen**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.24 Kemampuan sales force dalam menyampaikan pelayanan..**Error! Bookmark
 not defined.**
- Tabel 3.25 Kesigapan Customer Service dalam menangani keluhan atau kerusakan yang
 dialami konsumen**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.26 Tingkat kedisiplinan petugas dalam menjalankan tugasnya **Error! Bookmark
 not defined.**
- Tabel 3.27 Pengetahuan produk dan informasi yang dimiliki oleh sales force.....**Error!
 Bookmark not defined.**
- Tabel 3.28 Kemampuan dan kompetensi teknisi lapangan ketika memperbaiki gangguan
**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.29 Tingkat Perhatian Customer Service dalam menangani keluhan, kritik dan
 saran mengenai pelayanan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.30 Tingkat ketepatan waktu dari teknisi dalam menyelesaikan gangguan
 perangkat atau bahkan jaringan dari konsumen.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.31 Pemeriksaan yang dilakukan oleh teknisi lapangan mengenai gangguan
 dikenakan biaya**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.32 Pelayanan yang diberikan oleh sales force kepada konsumen.....**Error!
 Bookmark not defined.**

- Tabel 3.33 Tingkat kepedulian sales force dalam memenuhi keinginan serta kebutuhan
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.34 Tingkat kepedulian Customer Service mengenai administrasi seperti
mengingatkan akan tagihan yang harus dibayarkan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.35 Tingkat pemahaman sales force dalam memahami kesulitan yang dialami
konsumen ketika terjadi gangguan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.36 Rekapitulasi variabel Kualitas Pelayanan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.37 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.38 Melakukan pengenalan masalah terlebih dahulu sebelum melakukan
pembelian produk Indihome**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.39 Layanan Indihome Dalam Memenuhi Kebutuhan Jaringan.**Error! Bookmark
not defined.**
- Tabel 3.40 Melakukan pencarian informasi sebelum membeli produk Indihome**Error!
Bookmark not defined.**
- Tabel 3.41 Informasi yang diberikan melalui media yang disediakan...**Error! Bookmark
not defined.**
- Tabel 3.42 Menentukan Skala Prioritas maka Indihome Akan Menduduki Urutan Ke-
berapa.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.43 Fasilitas Yang Diberikan Oleh Indihome Dapat Memenuhi Kebutuhan
Internet.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.44 Jangka Waktu Proses Dalam Memutuskan Pembelian Terhadap Indihome
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.45 Reka[itulasi Variabel Keputusan Pembelian...**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.46 Kategorisasi Variabel Keputusan Pembelian..**Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 3.47 Koefisien Determinasi Komunikasi Pemasaran terhadap Keputusan Pembelian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.48 Regresi Linear Sederhana antara Komunikasi Pemasaran terhadap Keputusan Pembelian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.49 Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.50 Regresi Linear Sederhana antara Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.51 Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.52 Regresi Linear Berganda antara Komunikasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.53 Regresi Linier Berganda Komunikasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Pengguna Internet di Indonesia.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1.2 Penyedia Jasa Layanan Internet di Indonesia.**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1.3 Performance Per Datel**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1.4 Model Hipotesis**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.1 Letak PT Telkom Indonesia Witel Cirebon ...**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.2 Gambar Logo PT Telkom Indonesia.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Telkom Witel Cirebon **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.4 Struktur Organisasi Consumer Service PT. Telkom Witel .**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.1 Kurva Uji t Komunikasi Pemasaran terhadap Keputusan Pembelian**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.2 Kurva Uji t Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.3 Kurva Uji f Komunikasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....**Error! Bookmark not defined.**