

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN *PROVIDER* INDIHOME
DI SIDOARJO**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

**RAMIZAD AZMI WARDANA
19012010136/FEB/EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN *PROVIDER* INDIHOME
DI SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan
Nasional “Veteran” Jawa Timur Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program Studi
Manajemen



Diajukan Oleh:

RAMIZAD AZMI WARDANA
19012010136/FEB/EM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR**

2023

SKRIPSI


PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN *PROVIDER* INDIHOME
DI SIDOARJO

Disusun Oleh :

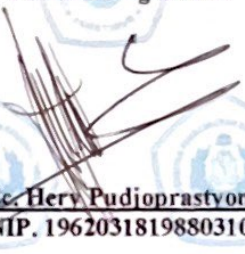
Ramizad Azmi Wardana
19012010136/FEB/EM

Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 28 Agustus 2023

Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si
NIP. 196508141991032001

Pembimbing Utama


Drs. Ec. Hery Pudjoprastoyo, M.M
NIP. 196203181988031002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"
Jawa Timur




Dra. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP
NIP. 196304201991032001

**SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Ramizad Azmi Wardana
NPM : 19012010136
NIK : 3515180310010004
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya/ 03 Oktober 2001
Alamat : Jl. Palem Timur MD 94 Pondok Tjandra Indah
Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga
terhadap Keputusan Pembelian Provider Indihome
di Sidoarjo

Saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil dari pemikiran sendiri,
serta bukan dari saduran/terjemahan/plagiarisme.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur
paksaan dari siapapun. Jika di kemudian hari terbukti ada unsur plagiarisme
maka kelulusan akan dibatalkan, saya bersedia dibatalkannya gelar akademik
yang telah saya raih.

Surabaya, 28 Agustus 2023

Yang Menyatakan



Ramizad Azmi Wardana

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian Provider Indihome di Sidoarjo”**.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam proses penelitian dan penulisan proposal ini terdapat beberapa hambatan yang peneliti alami. Akan tetapi, berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, pada akhirnya proposal ini dapat terselesaikan dengan baik. Adapun peneliti sampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Nurjanti Takarini, M.Si selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Drs. Ec. Hery Pudjoprastyono, M.M selaku dosen pembimbing peneliti. Terima kasih atas segala bimbingan, motivasi, nasehat dan segala kontribusi selama peneliti Menyusun proposal ini

5. Orang tua dan segenap keluarga besar yang telah memberikan kasih sayang dan dukungan baik secara moral, materil, maupun doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi dan penelitian dengan baik.
6. Seluruh teman peneliti yang telah membantu meluangkan waktu untuk menemani peneliti dalam pengerjaan proposal.
7. Rekan-rekan mahasiswa Manajemen Angkatan 2019 yang memberikan motivasi dan bantuannya selama penyusunan skripsi ini.
8. Semua pihak yang turut membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu saran serta kritik yang membangun sangat penulis harapkan dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak.

Penulis
Ramizad Azmi Wardana

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Tinjauan Teori	15
2.2.1 Pemasaran	15
2.2.2 Pemasaran Digital	17
2.2.3 Kualitas Produk.....	18
2.2.4 Persepsi Harga	23
2.2.5 Keputusan Pembelian	26
2.3 Hubungan Antar Variabel	30
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	30
2.3.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian	31

2.4 Kerangka Konseptual	33
2.5 Hipotesis	33
BAB III.....	34
METODE PENELITIAN	34
3.1 Operasional dan Pengukuran Variabel	34
3.1.1 Variabel independen	34
3.1.3 Pengukuran Variabel.....	38
3.2 Teknik Penentuan Sampel	39
3.2.1 Populasi.....	39
3.2.2 Sampel	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data	40
3.3.1 Jenis Data.....	40
3.3.2 Sumber Data	40
3.3.3 Metode Pengumpulan Data.....	41
3.4 Uji Validitas dan Reabilitas.....	41
3.4.1 Uji Validitas.....	41
3.4.2 Uji Reabilitas	42
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	42
3.5.1 Teknik Analisis	42
3.5.3 Cara Kerja PLS	45
3.5.4 Langkah Langkah PLS.....	46
3.5.5 Asumsi PLS	52
3.5.6 Ukuran Sampel	52
BAB IV	53
HASIL DAN PEMBAHASAN	53

4.1 Deskripsi Objek Penelitian	53
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	53
4.2 Karakteristik Responden dan Deskripsi Hasil Penelitian.....	54
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden.....	54
4.2.2 Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X1)	56
4.2.4 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	61
4.3 Analisis Data	64
4.3.1 Evaluasi Uji Outlier	64
4.3.2 Interpretasi Hasil PLS	66
4.4 Pembahasan	77
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	77
4.2.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian	78
BAB V.....	79
KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Asia.....	2
Gambar 1. 2 Grafik Top Brand Index Perusahaan Provider di Indonesia	4
Gambar 1. 3 Pengalaman Pengguna Provider Indihome	8
Gambar 1. 4 Keluhan Pengguna Indihome	9
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	33
Gambar 3. 1 Principal Factor (Reflective) Model.....	44
Gambar 3. 2 Diagram Jalur Partial Least Square.....	47
Gambar 4. 1 Outer Model dengan Factor Loading, Path Coefficient dan R-Square	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Presentase Pengguna Indihome.....	5
Tabel 1. 2 Daftar Perbandingan Harga Provider Di Indonesia	6
Tabel 3. 1 Pengukuran Variabel.....	38
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4. 3 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk.....	56
Tabel 4. 4 Hasil Jawaban Responden Variabel Persepsi Harga.....	59
Tabel 4. 5 Hasil Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian	61
Tabel 4. 6 Residuals Statistics.....	65
Tabel 4. 7 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values)	67
Tabel 4. 8 Cross Loadings.....	69
Tabel 4. 9 Average Variance Extracted (AVE)	70
Tabel 4. 10 Composite Reliability	71
Tabel 4. 11 Latent Variable Correlations	72
Tabel 4. 12 R-Square.....	74
Tabel 4. 13 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values).....	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner.....	84
Deskriptif Data Jawaban Responden.....	88
Tabel Frekuensi Jawaban Responden.....	89
Uji Outlier.....	93
Hasil Olah Data PLS.....	94

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN *PROVIDER* INDIHOME**

DI SIDOARJO

Oleh:

Ramizad Azmi Wardana

19012010136/FEB/EM

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian provider Indihome di Sidoarjo. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dimana variabel dependen adalah keputusan pembelian dan variabel independent dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan persepsi harga. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 65 konsumen Provider Indihome di Sidoarjo. Pengambilan sampel menggunakan metode non probability sampling dengan teknik purposive sampling melalui penyebaran kuesioner. Analisis data dilakukan dengan metode Structural Equation Modeling (SEM) berbasis komponen dengan menggunakan alat analisis Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian provider Indihome di Sidoarjo, 2) Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan pembelian Provider Indihome di Sidoarjo.

Kata Kunci: Kualitas Produk; Persepsi Harga; Keputusan Pembelian