

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
PROVIDER TRI (3)**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2020 di
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi)**

SKRIPSI

Oleh:

Damar Asmarani

202010325208



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Citra Merek, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian terhadap Keputusan Pembelian pada Provider Tri (3)
(Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen angkatan 2020 di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi)

Nama Mahasiswa : Damar Asmarani

NPM : 202010325208

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

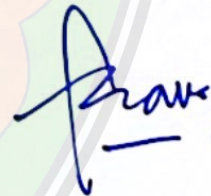
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 juli 2024

Jakarta, 22 juli 2024

MENYETUJUI,

Dosen pembimbing I

Dosen pembimbing II



Wirawan Widjanarko, SE.Ak., MM., MBA., CMA

Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo, S.T., M.M

NIDN: 0322086605

NIDN: 0329017202

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh harga, citra merek, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada provider tri (3)
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2020 di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi)

Nama Mahasiswa : Damar Asmarani
Nomor Pokok : 202010325208
Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 juli 2024

Jakarta, 22 Juli 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Matdio Siahaan, SE, MM
NIDN.0413047002

Sekretaris Tim Penguji : Indah Rizki Maulia, S.Psi, MM
NIDN.0306018201

Penguji : Wirawan Widjanarko, SE.Ak., MM., MBA., CMA
NIDN.0322086605



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M
NIDN. 0327037601



Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak
NIDN. 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul "**Pengaruh Harga, Citra Merek, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Provider Tri (3) (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2020 di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi)**" adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila pada kemudian hari ditemukan kecurangan pengutipan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberi izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 22 juli 2024

Yang membuat pernyataan



Damar Asmarani

NPM: 202010325208

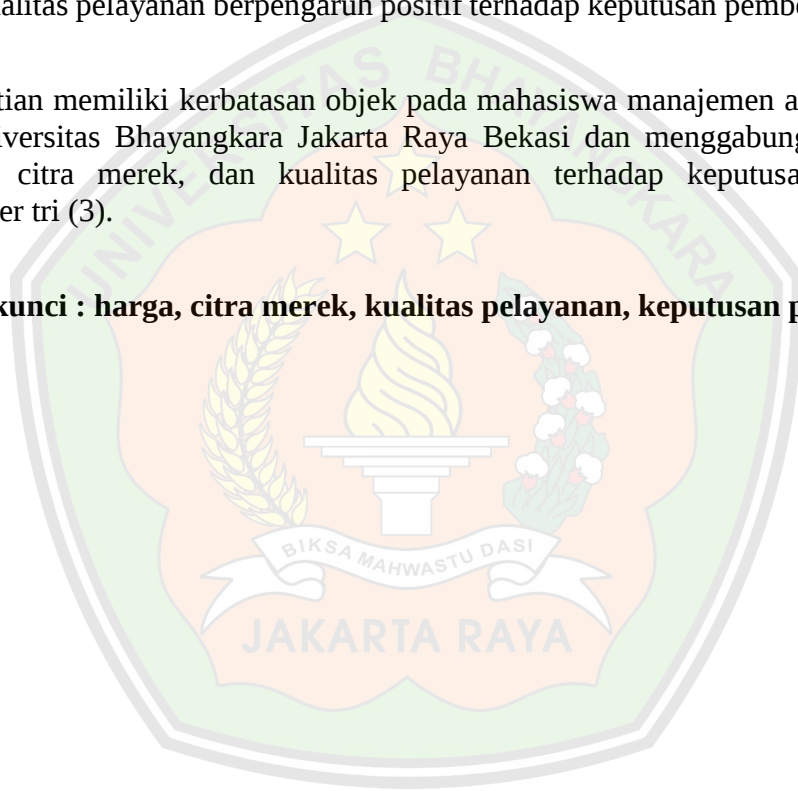
ABSTRAK

Penelitian kuantitatif ini menggunakan objek mahasiswa manajemen angkatan 2020 di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi untuk mengukur pengaruh harga, citra merek, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian provider tri (3). Metode purposive sampling digunakan untuk melakukan penelitian nonprobability. Penelitian ini menggunakan sampel 100 responden. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan SPSS 25.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa, pada mahasiswa manajemen angkatan 2020 di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi, variabel harga, citra merek, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian provider tri (3).

Penelitian memiliki keterbatasan objek pada mahasiswa manajemen angkatan 2020 di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi dan menggabungkan variabel harga, citra merek, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian provider tri (3).

Kata kunci : harga, citra merek, kualitas pelayanan, keputusan pembelian.



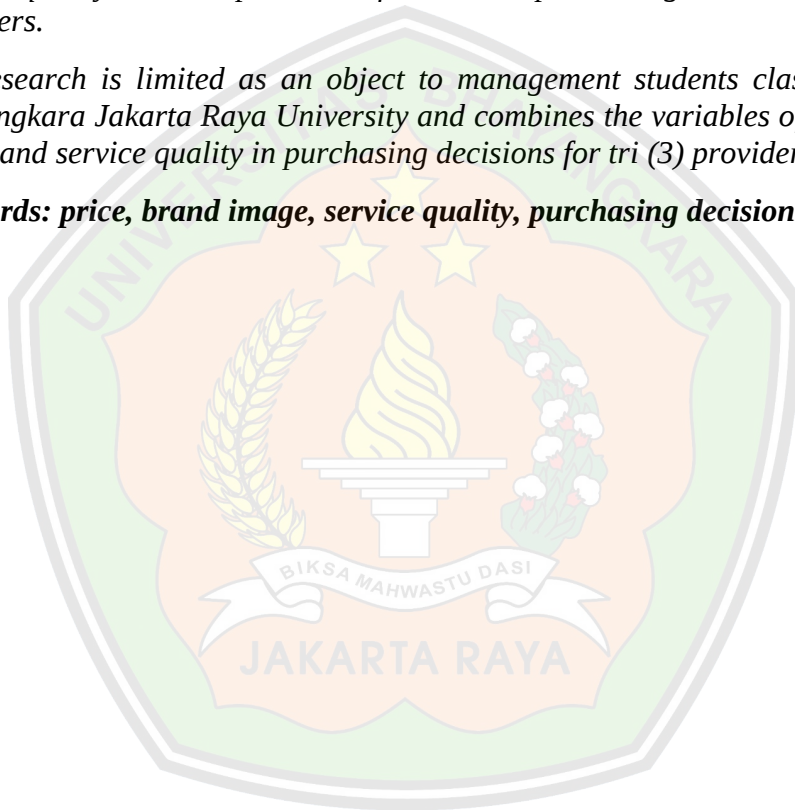
ABSTRACT

This quantitative research uses management students class of 2020 at Bhayangkara Jakarta Raya University to measure the influence of price, brand image and service quality on purchasing decisions for tri (3) providers. The purposive sampling method was used to conduct nonprobability research. This research used a sample of 100 respondents. Hypothesis testing was carried out using SPSS 25.

The results of this research explain that, for management students class of 2020 at Bhayangkara Jakarta Raya University, the variables price, brand image and service quality have a positive influence on purchasing decisions for tri (3) providers.

The research is limited as an object to management students class of 2020 at Bhayangkara Jakarta Raya University and combines the variables of price, brand image and service quality in purchasing decisions for tri (3) providers.

Keywords: price, brand image, service quality, purchasing decisions.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian dari Provider tri (3) (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2020 di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi)” dengan tepat waktu.

Penulisan Skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas akhir sebagai syarat dalam menyelesaikan Progam Sarjana (S1) Progam studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak kekurangan, keterbatasan dalam menyampaikan teori dan ketidaksempurnaan. Maka, penulis dibantu berbagai pihak yang membimbing, memberi dukungan, doadan material yang sangat bermanfaat bagi penulis. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Irjen.Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M, selaku Ketua Progam Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Rycha Kuwara Sari., SE., MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan

5. Bapak Wirawan Widjanarko, SE.Ak., MM, MBA., CMA selaku Dosen Pembimbing I Skripsi yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo, S.T., M.M selaku Dosen Pembimbing II Skripsi yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
8. Seluruh Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan.
9. Kedua orang tua dan abang penulis yang telah memberikan dukungan, doa, dan motivasi untuk penulis.
10. Untuk Febri Dwiyanti, Tiara Nurhikmah, Nawang Dwi Anjani, Rahma Fitriani Thalitha, Septiana cahyaningrum, Rifah Arsiyah, Donni Ferdinand, Gilang Pungkasan dan Annisa Azahra Aulia yang telah memberikan semangat serta masukan kepada penulis yang telah memberikan dukungan, kebersamaan dan kerjasama baik di dalam kampus maupun di luar kampus.

Penulis menyadari bahwa didalam skripsi ini terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan ilmu pengetahuan serta pengalaman yang dimiliki penulis, namun penulis telah berusaha dengan segenap kemampuan yang penulis miliki agar mendapatkan hasil terbaik dan bermanfaat.

Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat berguna untuk menambah wawasan berfikir, pengetahuan, serta, memberikan manfaat bagi pembaca.



Jakarta, 17 Juli 2024

Damar Asmarani

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Masalah	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Sistematika Tugas Akhir	13
BAB II TELAAH PUSTAKA	15
2.1 Telaah Teoritis.....	15
2.1.1 Harga.....	15
2.1.2 Citra Merek	18
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	22
2.2 Tinjauan Teoritis	28
2.3 Kerangka Konseptual	32
2.4 Hipotesis.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Desain Penelitian	36
3.2 Tahapan Penelitian	36
3.2.1 Tahapan Perencanaan	37
3.2.2 Tahapan Pelaksanaan.....	37
3.2.3 Tahapan Penulisan	37

3.3 Tempat dan waktu penelitian	38
3.4 Model Konseptual Penelitian	38
3.5 populasi & Sampel	40
3.5.1 Populasi.....	40
3.5.2 Sampel	40
3.6 Jenis dan Sumber Data	41
3.7 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	42
3.7.1 Definisi Operasional Variabel	42
3.7.2 Skala pengukuran.....	45
3.8 Metode Analisis Data	46
3.8.1 Uji Validitas	46
3.8.2 Uji Reliabilitas	46
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	47
3.8.4 Uji Multikolinieritas	47
3.8.5 Uji Heteroskedastisitas	47
3.9 Uji Regresi Berganda	48
3.10 Uji Hipotesis.....	48
3.10.1 Uji Parsial (Uji T)	48
3.10.2 Uji Simultan (Uji F).....	49
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Profil Perusahaan.....	50
4.1.1 Gambaran Tri (3)	50
4.1.2 Gambaran Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.....	50
4.2 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	51
4.2.1 Uji Validitas.....	55
4.2.2 Uji Reabilitas	57
4.3 Uji Asumsi Klasik	57
4.3.1 Uji Normalitas.....	57
4.3.2 Uji Heteroskedastisitas	59
4.3.3 Uji Multikolinieritas	61
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda	62
4.5 Uji Hipotesis.....	63
4.5.1 Uji Koefisien Secara Parsial (Uji T)	63
4.5.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	66
4.6 Pembahasan.....	66

BAB V PENUTUP	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Implikasi Manajerial.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	74



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pra Survey Keputusan Pembelian Provider Tri (3).....	6
Tabel 1.2 Perbandingan Harga Provider	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Harga.....	43
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Citra Merek	43
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan	44
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel Keputusan Pembelian	45
Tabel 3.5 Skala Pengukuran.....	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu Penggunaan ..	54
Tabel 4.5 Uji Validitas (X_1)	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas (X_2).....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas (X_3).....	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas (Y)	56
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reabilitas	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	61
Tabel 4.12 Uji Regresi Linear Berganda.....	62
Tabel 4.13 Hasil Uji t.....	64
Tabel 4.14 Hasil Uji f.....	65
Tabel 4.15 hasil Uji Koefisien Determinasi	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Seluler RI Dari 4 Provider	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	32
Gambar 3.1 Model Konseptual Penelitian	39
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Gambar 4. 2 Responden Program Studi	54
Gambar 4. 3 Grafik Normal P-Plot	59
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Cek Plagiarisme	80
Lampiran 2 Uji Referensi.....	82
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 4 Tabulasi Data.....	92
Lampiran 5 Hasil Analisis Data	102
Lampiran 6 R-Tabel	110
Lampiran 7 T Tabel.....	111
Lampiran 8 F Tabel.....	114
Lampiran 9 Buku Bimbingan.....	117
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup.....	120

