

**PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
INDOSAT OOREDOO
PERUMAHAN TAMAN ALAMANDA DI KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Oleh :

Kiki Susana Devy

201410325175



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Indosat Ooredoo Perumahan Taman Alamanda Di Kota Bekasi.

Nama Mahasiswa : Kiki Susana Devy

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325175

Program Studi/Fakultas : Ekonomi/Manajemen

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 12 Juli 2018

Bekasi, 12 Juli 2018

MENYETUJUI

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr (C) Franciscus Dwikotjo Sri
Sumantyo, S.T., M.M
NIP 201403001


Hadita, S.Pd., M.M
NIP. 031606048

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Indosat Ooredoo Perumahan Taman Alamanda Di Kota Bekasi.
Nama Mahasiswa : Kiki Susana Devy
Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325175
Fakultas/ Program Studi : Ekonomi/Manajemen
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 12 Juli 2018

Bekasi, Juli 2018

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Drs. Soehardi, M.BA., Ph.D

NIP. 1612275

Penguji I : Haryudi Anas, S.E., MSM

NIP. 031503028

Penguji II : Hadita, S.Pd., M.M

NIP. 031606048

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi

M. Fadhli Nursal, S.E., M.M

NIP . 1602212

Dr. Rorim Panday, M.M., M.T

NIP . 1508228

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Indosat Ooredoo Kota Bekasi (Perumahan Taman Alamanda) Ini adalah benar-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 dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

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

Saya memberikan ijin 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.

Bekasi, 12 Juli 2018

Yang membuat pernyataan,



Kiki Susana Devy

201410325175

ABSTRAK

Kiki Susana Devy, 201410325175. Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Kota Bekasi (Perumahan Taman Alamanda)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Indosat Ooredoo Kota Bekasi (Perumahan Taman Alamanda) penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah warga perumahan Taman Alamanda Bekasi yang berjumlah 100 dengan sampel sebanyak 50 responden. Pengumpulan data menggunakan kuisioner dan rumus *slovin* dengan data *error* 0,05. Berdasarkan hasil uji T diketahui bahwa nilai T hitung lebih besar dari T tabel yang artinya variabel inovasi produk dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap variabel keputusan pembelian. Berdasarkan hasil uji F, nilai F hitung lebih besar dari F tabel yaitu 3,500 lebih besar dari 3,119 hal ini menunjukkan bahwa inovasi produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen Indosat Ooredoo di Bekasi (Perumahan Taman Alamanda), besarnya pengaruh tersebut ditunjukkan dari hasil R^2 (*koefisien determinasi*) sebesar 0,3544, hal ini berarti kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 34,4% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya.

ABSTRACT

Kiki Susana Devy, 201410325175. Influence of Product Innovation and Service Quality to Bekasi City Purchase Decision (Taman Alamanda Housing)

This study aims to determine the effect of Product Innovation and Service Quality to Purchase Decision Indosat Ooredoo Kota Bekasi (Taman Alamanda Housing) This research is a descriptive research using quantitative approach. Population in this research is resident of Taman Alamanda Bekasi which amounted to 100 with sample counted 50 respondents. Data collection using kuisoner and slovin formula with error data 0,05. Based on the results of the T test is known that the value of T arithmetic greater than T table which means product innovation variables and service quality partially affect the purchase decision variables. Based on F test result, F value count bigger than F table that is 3,500 bigger than 3,119 it shows that product innovation and service quality together influence to consumer purchasing decision of Indosat Oreedoo in Bekasi (Taman Alamanda Housing), the amount of that influence shown from the results of R2 (coefficient of determination) of 0.3544, this means product quality and service quality has an influence of 34.4% and the rest is influenced by other variables.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan seluruh rahmat dan hidayah kepada penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Inovasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Indosat Ooredoo Kota Bekasi (Perumahan Taman Alamanda)” skripsi ini disusun untuk memnuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Bhayaongkara Jakarta Raya.

Melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah serta penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Orang Tua tercinta Ayahanda Suhali dan Ibunda tersayang Sudarmi yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan baik moril dan materi, dan untuk adik-adikku Jagad Kusuma Devy dan Mahesa Rani Devy yang selalu memberikan semangat yang tiada henti.
2. Irjen Pol.(Purn) Drs.H.Bambang Karsono,S.H, M.M selaku rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr.Rorim Panday, M.M., M.T, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. M. Fadhli Nursal, S.E, M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi Ekonomi Manajemen.
5. Dr (C) Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo, S.T., M.M dan Hadita, S.Pd., M.M selaku Dosen Pembimbing selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Syahrizal Jailani,S.Kom, Vistania Alviani Putri dan Gincu sahabat yang tidak membantu penulisan ini sangat berjasa dihidup saya.

Saya selaku penulis, harapan bagi penulis bila skripsi ini dapat memberikan pengetahuan dan menjadi satu karya yang bermanfaat.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Keputusan Pembelian	7
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian	7
2.1.2 Proses Keputusan Pembelian	10
2.1.3 Tipe Prilaku Pembelian.....	12
2.2 Inovasi Produk.....	13
2.2.1 Pengertian Inovasi Produk.....	13
2.2.2 Bentuk – Bentuk Inovasi Produk.....	16
2.2.3 Tahap Penggunaan Produk Baru.....	17
2.2.4 Pengaruh Inovasi Produk Dalam Keputusan Pembelian	17

2.3	Kualitas Pelayanan.....	18
2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.3.2	Konsep Kualitas Pelayanan	20
2.4	Penelitian Terdahulu	22
2.5	Kerangka Berfikir	24
2.5.1	Hubungan Antara Inovasi Produk Dengan Kualitas Pelayanan .	24
2.6	Hipotesis	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		27
3.1	Desain Penelitian	27
3.2	Tahapan Penelitian.....	27
3.3	Model Konseptual Penelitian.....	28
3.4	Definisi Operasional Variabel	29
3.4.1	Variabel Bebas (<i>Independent Variabel</i>)	30
3.4.2	Variabel Terikat (<i>Dependent Variabel</i>)	30
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian.....	33
3.6	Metode Pengambilan Sampel	33
3.6.1	Populasi.....	33
3.6.2	Sampel	34
3.7	Teknik Pengumpulan Data	35
3.7.1	Kuesioner	35
3.7.2	Studi Pustaka.....	35
3.8	Metode Analisis Data	36
3.8.1	Uji validitas.....	36
3.8.2	Uji reliabilitas	36
3.9	Uji Asumsi Klasik	36
3.9.1	Uji Normalitas.....	37
3.9.2	Uji Autokorelasi.....	37
3.9.3	Uji heteroskedastisitas	37
3.10	Uji Hipotesis	38
3.10.1	Uji parsial (Uji t)	38
3.10.2	Uji simultan (Uji f)	38

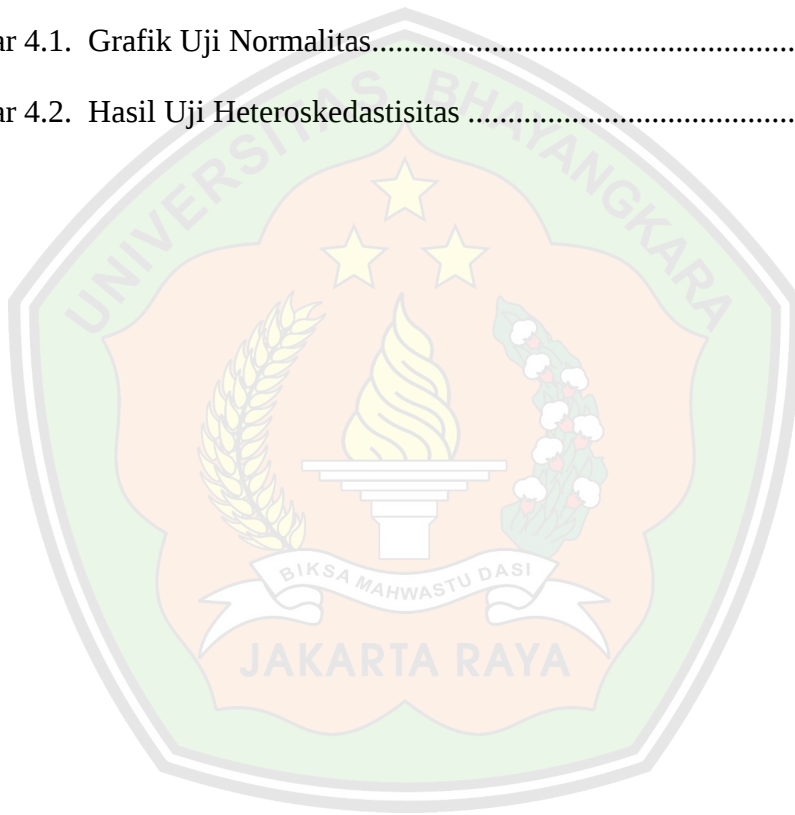
3.11 Uji Regresi	39
3.11.1 Uji koefisien determinasi (R^2)	39
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Profil Perusahaan	41
4.1.1 Sejarah perusahaan	41
4.1.2 Visi dan misi perusahaan	44
4.2 Hasil Penelitian	45
4.2.1 Penyebaran dan pengumpulan kuesioner	45
4.3 Uji Hasil Analisis Data	47
4.3.1 Hasil uji validitas	47
4.3.2 Hasil uji reliabilitas	49
4.4 Uji Asumsi Klasik	50
4.4.1 Hasil uji normalitas	51
4.4.2 Hasil uji multikolinieritas	53
4.4.3 Hasil uji autokorelasi	53
4.4.4 Hasil uji heteroskedastisitas	54
4.5 Uji Hipotesis	55
4.5.1 Hasil uji parsil (Uji t)	55
4.5.2 Hasil uji simultan (uji f)	58
4.6 Uji Regresi	59
4.6.1 Hasil uji analisis regresi linear berganda	59
4.6.2 Hasil uji koefisien determinasi (R^2)	60
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	61
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Implikasi Manajerial	62
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Beberapa Operator dan Penguasa Dunia	2
Tabel 1.2. Pendapatan Bulan Januari - Maret	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1. Tahapan Penelitian	27
Tabel 3.2. Operasionalisasi Variabel	31
Tabel 3.3. Metode Pengambilan Sampel.....	35
Tabel 4.1. Proses Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	45
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas	48
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.6. Hasil Uji Normalitas	51
Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinieritas	53
Tabel 4.15. Hasil Uji Autokorelasi	54
Tabel 4.17. Hasil Uji Parsial (Uji t)	56
Tabel 4.18. Hasil Uji Simultan (Uji f).....	58
Tabel 4.16. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Grafik Penjualan.....	3
Gambar 2.1. Model Lima Tahap Keputusan Pembelian	9
Gambar 3.1. Model Konseptual Penelitian	29
Gambar 4.1. Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Gambar 4.1. Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	47
Gambar 4.1. Grafik Uji Normalitas.....	52
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Referensi

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Tabulasi

Lampiran 4 Hasil Uji Pengolahan Data

Lampiran 5 Tabel R

Lampiran 6 Tabel T

Lampiran 7 Surat Riset Penelitian

Lampiran 8 Riwayat Hidup

