



**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK,
KEPERCAYAAN KONSUMEN, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK INDIHOME FIBER
PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (TELKOM)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

Oleh:

GIAN KAHNANING ALAM

41218018

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

BUMIAYU

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, KEPERCAYAAN KONSUMEN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK INDIHOME FIBER PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (TELKOM)**

Oleh

Nama : GIAN KAHNANING ALAM

NIM : 41218018

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

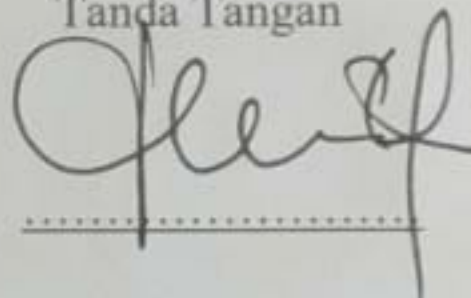
Telah dipertahankan di depan dewan penguji Skripsi pada tanggal 31 bulan Agustus 2022.

DEWAN PENGUJI

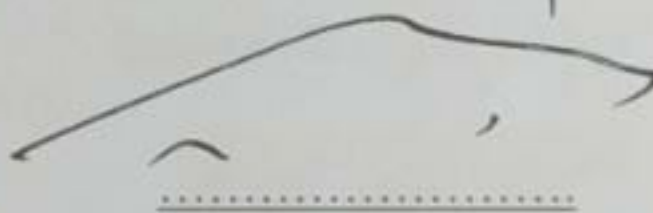
Nama Penguji

Ketua Tim Penguji/Pembimbing
Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si
NIDN. 0622059001

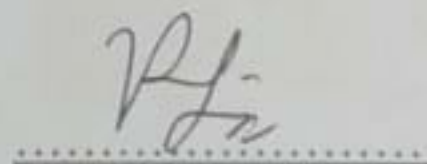
Tanda Tangan



Dosen Penelaah/Penguji I
Dr. Kasdar Al Ade Saputra, M.A.
NIDN. 0405097406



Dosen Penelaah/Penguji II
Rizki Amalia, S.Kom., M.M
NIDN. 0607099402



Diterima dan disahkan

Pada tanggal 19 September 2022

Dekan ~~Fakultas~~ **Fakultas** Ekonomi Dan Bisnis



Mukhlis, S.E., M.M
NIPY. 16.02.120

Ketua Jurusan Manajemen



Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si
NIPY. 16.01.101

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : GIAN KAHNANING ALAM

NIM : 41218018

Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya dan bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Paguyangan, 16. September 2022

Yang membuat pernyataan



GIAN KAHNANING ALAM

NIM : 41218018

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.

Dalam penyelesaian skripsi ini, beragam bimbingan, bantuan, dorongan, dan masukan yang penulis terima dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, secara tulus dan ikhlas penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Muh. Kadarisman, S.H., M.Si., selaku Rektor Universitas Peradaban.
2. Bapak Mukhroji, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban
3. Ibu Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si., selaku kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban, sekaligus pembimbing skripsi saya yang dengan sabar dan telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dari penyusunan proposal sampai skripsi ini selesai.
4. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban yang telah memberikan dan membekali banyak pengetahuan kepada penulis. Segenap staf Universitas Peradaban, yang telah memberikan layanan kepada penulis.
5. Keluarga besar Fakultas Ekonomika dan Bisnis dan prodi Manajemen Universitas Peradaban angkatan 2018.
6. Kedua orang tua saya Bapak Untung Sugeng Subekti dan Ibu Kristanti Natalia Madharita yang telah memberikan segalanya baik materi, doa, kasih sayang, motivasi, bimbingan, kesabaran, yang takkan tergantikan dengan apapun.
7. Sahabat-sahabatku *Corosquad18* (Ali Iqbal, Fahmi, Lutfi) untuk kesabaran, motivasi dan kebersamaan yang kalian berikan.

8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi. Semoga Allah SWT membalas dan merahmati setiap langkah mereka dengan kebaikan.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua, atas kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini penulis haturkan banyak-banyak terimakasih.

Paguyangan, juli 2022

Penulis

GIAN KAHNANING ALAM

NIM : 41218018

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra merek, kualitas produk, kepercayaan konsumen, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian produk IndiHome fiber PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM). Penelitian ini dilakukan pada pengguna jaringan IndiHome di seluruh Indonesia. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para responden secara online menggunakan microsoft office form. Dengan sampel penelitian sebanyak 97 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 25. Berdasarkan hasil penelitian menghasilkan bahwa citra merek, kualitas produk, kepercayaan konsumen, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap keputusan pembelian produk IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM).

Kata kunci: Citra Merek, Kualitas Produk, Kepercayaan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of brand image, product quality, consumer trust, and service quality on purchasing decisions of IndiHome fiber PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM). This research was conducted on IndiHome network users throughout Indonesia. The data used in this study is primary data obtained by distributing questionnaires to respondents online using a microsoft office form. With a research sample of 97 respondents. The sampling technique used non-probability sampling with a purposive sampling method. Data analysis using multiple linear regression analysis using the SPSS version 25 application. Based on the results of the study, brand image, product quality, consumer trust, and service quality have a positive effect on purchasing decisions for IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM).

Keywords: Brand Image, Product Quality, Consumer Trust, Service Quality, Purchase Decision

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN ...	10
A. Telaah Pustaka.....	10
1. Keputusan Pembelian.....	10
2. Citra Merek	12
3. Kualitas Produk.....	15
4. Kepercayaan konsumen	19
5. Kualitas pelayanan	21
B. Rumusan Model Penelitian	25
1. Penelitian Terdahulu	25
2. Perumusan Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA.....	35
A. Metode Penelitian.....	35
1. Jenis Penelitian.....	35
2. Lokasi Penelitian.....	35
3. Waktu Penelitian	35
4. Populasi dan Sampel	35

5. Sumber Data.....	37
6. Teknik Pengumpulan Data.....	38
7. Definisi Konsep dan Operasional Variabel.....	38
8. Definisi Operasional Variabel.....	39
B. Teknik Analisis Data.....	41
1. Uji Instrumen	41
2. Analisis Deskriptif	42
3. Analisis Regresi Berganda	44
4. Uji Hipotesis	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	49
1. Sejarah Singkat Perusahaan	49
2. Gambaran Umum Responden	49
B. Analisis Data dan Pembahasan	52
1. Analisis Data	52
2. Pembahasan.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 3. Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4. Responden Berdasarkan Pendidikan	51
Tabel 5. Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 6. Uji Reliabilitas	54
Tabel 7. Jawaban Responden Untuk Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	55
Tabel 8. Jawaban Responden Untuk Variabel Citra Merek (X1)	56
Tabel 9. Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Produk (X2).....	57
Tabel 10. Jawaban Responden Untuk Variabel Kepercayaan Konsumen(X3).....	59
Tabel 11. Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan(X4)	60
Tabel 12. Hasil Regresi Berganda.....	62
Tabel 13. Hasil Koefisien Determinasi	65
Tabel 14. Hasil Uji F.....	66
Tabel 15. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	67
Tabel 16. Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
Tabel 17. Hasil Uji Multikolinieritas	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. kenaikan pelanggan	3
Gambar 2. Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 3. Pola Grafik Scatterplot.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran 2. Tabulasi Keputusan Pembelian (Y).....	87
Lampiran 3. Tabulasi Variabel Citra Merek (X1).....	90
Lampiran 4. Tabulasi Data Kualitas Produk (X2)	93
Lampiran 5. Tabulasi Data Kepercayaan Konsumen (X3)	96
Lampiran 6. Tabulasi Data Kualitas Pelayanan (X4).....	99
Lampiran 7. Hasil Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	102
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek (X1)	103
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2).....	104
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Konsumen (X3).....	105
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X4).....	106
Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	107
Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek (X1).....	108
Lampiran 14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X2)	109
Lampiran 15. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan Konsumen (X3).....	110
Lampiran 16. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X4)	111
Lampiran 17. Hasil Uji Analisis Deskriptif Keputusan Pembelian (Y).....	112
Lampiran 18. Hasil Uji Analisis Deskriptif Citra Merek (X1)	114
Lampiran 19. Hasil Uji Analisis Deskriptif Kualitas Produk (X2).....	116
Lampiran 20. Hasil Uji Analisis Deskriptif Kepercayaan Konsumen (X3).....	118
Lampiran 21. Hasil Uji Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X4).....	119
Lampiran 22. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	121
Lampiran 23. Hasil Uji Asumsi Klasik	122
Lampiran 24. Hasil Uji Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	123
Lampiran 25. Hasil Uji Normalitas Histogram Dan Normal P-Plot	124
Lampiran 26. Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser Dan <i>Scatterplot</i>	125
Lampiran 27. Hasil Uji Multikolinieritas.....	126
Lampiran 28. Riwayat Hidup Penulis	127