

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi yang berjudul "**Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Proses Keputusan Pembelian Produk TelkomVision-Yes TV Regional Jawa Barat (Studi pada konsumen di Kota Bandung)**". Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis program studi Administrasi Bisnis dan Keuangan.

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Ibu Citra Kusuma Dewi, SE.,MBA selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk memberikan bimbingan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Kristina Sisilia, ST., MBA dan Ibu Anita Silvanita, SE., M.SM selaku penguji pada sidang proposal yang telah memberikan saran dan membantu penulis untuk memperbaiki isi dari skripsi.
3. Ibu Ida Nurnida Relawan, Dra., MM sebagai Ketua Program studi Administrasi Bisnis Institut Manajemen Telkom.
4. Seluruh dosen dan *civitas* akademika Prodi Administrasi Bisnis Institut Manajemen Telkom termasuk Sekretariat yang telah memberikan ilmu dan bantuan yang bermanfaat serta berbagi pengalaman yang berharga.
5. Keluarga penulis sebagai sebenar-benarnya keluarga, terimakasih kepada kedua orang tua, Hi.Tanthowie Jauhari dan Hj. Noer Baiyah serta adik-adik tersayang Taufiqurrahman, Ricky Ahmad Kurniawan dan Raihan Khairul Anam, yang selalu berdoa, mendengarkan keluh kesah serta mendukung dan menyemangati ketika mulai tidak bersemangat dalam mengerjakan skripsi ini.
6. Keluarga besar yang ada di Bandar Lampung, terima kasih atas doa-doanya.
7. Mitra penulis Resti Desiana Pinasih, untuk motivasi dan semangat selama mengerjakan skripsi, terimakasih untuk kebersamaannya selama ini.
8. Mitra kedua peneliti Rismayanti dan Hendrawan atas bantuan, canda dan tawa selama mengerjakan skripsi ini.
9. Teman-teman sekontrakan Wildi, Ucok, Rian, Sekar dan Udin yang tiada henti mengajarkan solidaritas tanpa batas dan menaungi sebuah arti perantauan serta mengajarkan semangat persaudaraan.
10. Teman-teman seperjuangan Administrasi Bisnis, Mirza, Rifka, Bagus, Ardian, Abdan, Yoga, Popon, Ayudya, Vita, Tantri, Dessy, Gani, Stefi, Ari, Ferdi, Dimas, Ayu, Rani dan lainnya yang memberikan banyak pengalaman .
11. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan doa, dukungan, bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi mereka yang membutuhkan.

Bandung, Oktober 2013

Penulis  
Muhammad Agung Putra Pratama

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil TelkomVision .....	1
1.1.2 Visi dan Misi TelkomVision.....	2
1.2 Latar Belakang.....	2
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Kegunaan Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.1.1 Pemasaran .....	7
2.1.2 Bauran Pemasaran .....	7
2.1.3 Produk.....	9
A. Definisi Produk .....	9
B. Klasifikasi Produk.....	9
2.1.4 Harga .....	9
A. Penetapan Harga .....	10
B. Tujuan Penetapan Harga.....	10

2.1.5	Kualitas Produk .....	10
2.1.6	Perilaku Konsumen.....	11
2.1.7	Proses Keputusan Pembelian.....	12
	A. Pengertian Keputusan Pembelian.....	12
	B. Proses Keputusan Pembelian .....	13
	C. Pengambilan Keputusan Pembelian .....	14
2.1.8	Pengaruh Harga Terhadap Proses Keputusan Pembelian .....	14
2.1.9	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Proses Keputusan Pembelian.....	15
2.2	Penelitian Terdahulu .....	16
2.3	Kerangka Pemikiran.....	22
2.4	Hipotesis Penelitian.....	23
2.5	Ruang Lingkup Penelitian .....	23
	2.5.1 Batasan Penelitian .....	23
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Jenis Penelitian .....	24
3.2	Operasionalisasi Variabel .....	24
3.3	Tahapan Penelitian.....	26
3.4	Populasi dan Sampel .....	27
	3.4.1 Populasi.....	27
	3.4.2 Sampel .....	27
3.5	Pengumpulan Data .....	29
	3.5.1 Jenis Data.....	29
	3.5.2 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	31
	3.6.1 Uji Validitas .....	31
	3.6.2 Uji Reliabilitas.....	34
3.7	Teknik Analisis Data.....	35
	3.7.1 Analisis Deskriptif.....	35
	3.7.2 Method of Successive Interval (MSI) .....	36
	3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	37
	A. Uji Normalitas .....	37
	B. Uji Multikolinearitas .....	37

C. Uji Heteroskedastisitas .....	37
3.7.4 Analisis Linier Berganda.....	38
3.7.5 Uji Hipotesis.....	38
3.7.5.1 Pengaruh Parsial (Uji t) .....	38
3.7.5.2 Pengaruh Simultan (Uji F).....	39
3.7.6 Koefisien Determinasi .....	40

#### **BAB IV HASIL PEMBAHASAN**

4.1 Analisis Statistik Deskriptif Data Responden .....	41
4.1.1 Jenis Kelamin Responden .....	41
4.1.2 Usia Responden.....	41
4.1.3 Pekerjaan Responden.....	42
4.1.4 Lama Menggunakan Produk Telkom Vision-Yes TV.....	42
4.2 Analisis Deskriptif Data Penelitian .....	43
4.2.1 Variabel Harga ( $X_1$ ).....	43
4.2.2 Variabel Kualitas Produk ( $X_2$ ).....	44
4.2.3 Variabel Proses Keputusan Pembelian (Y) .....	45
4.3 Pengaruh $X_1$ (Harga) dan $X_2$ (Kualitas Produk terhadap Proses Keputusan Pembelian (Y) .....	47
4.3.1 Uji Asumsi Klasik .....	47
4.3.1.1 Uji Normalitas Data.....	47
4.3.1.2 Uji Multikolinieritas .....	47
4.3.1.3 Uji Heteroskedastistas .....	48
4.3.1.4 Analisis Persamaan Linear Berganda .....	48
4.3.1.5 Analisis Korelasi Ganda .....	49
4.3.2 Uji Hipotesis Simultan (Uji F).....	50
4.3.3 Uji Parsial (Uji t) .....	51
4.3.4 Koefisien Determinasi .....	53

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	54
5.2 Saran.....	55
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan .....	55
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	55

DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN.....	59

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Peta Persaingan Penguasa TV Berbayar tahun 2012.....	2
Tabel 1.2	Harga Paket dan Pelanggan Yes TV tahun 2012 .....	3
Tabel 1.3	Klasifikasi Data Komplain .....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	24
Tabel 3.2	Jumlah Responden .....	29
Tabel 3.3	Pedoman Koefisien Korelasi .....	32
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Pretest .....	32
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Harga dan Kualitas Produk .....	33
Tabel 3.6	Hasil Uji Proses Keputusan Pembelian.....	33
Tabel 3.7	Hasil Uji Realibilitas Awal.....	34
Tabel 3.8	Hasil Uji Realibilitas Akhir.....	35
Tabel 3.9	Kategori Interpretasi Skor.....	36
Tabel 4.1	Skor Jawaban Responden Mengenai Item-item Pertanyaan Variabel Harga (X1).....	43
Tabel 4.2	Skor Jawaban Responden Mengenai Item-item Pertanyaan Variabel Kualitas Produk (X2) .....	44
Tabel 4.3	Skor Jawaban Responden Mengenai Item-item Pertanyaan Variabel Proses Keputusan Pembelian (Y)...	45
Tabel 4.4	Hasil Uji Normalitas Data .....	47
Tabel 4.5	Hasil Nilai VIF Uji Multikolinieritas .....	47
Tabel 4.6	Nilai Koefisien Regresi.....	49
Tabel 4.7	Koefisien dan Taksirannya.....	49
Tabel 4.8	Nilai Koefisien Korelasi Ganda.....	50
Tabel 4.9	Nilai Jumlah-jumlah Kuadrat .....	51
Tabel 4.10	Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t).....	51
Tabel 4.11	Nilai Koefisien Determinasi .....	53
Tabel 4.12	Nilai Koefisien Regresi .....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo TelkomVision .....	1
Gambar 1.2 Data Komplain Pengguna TelkomVision Periode Juli 2012 – Maret 2013.....	4
Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen .....	12
Gambar 2.2 Lima Tahap Proses Keputusan Pembelian .....	13
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran .....	22
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	27
Gambar 3.2 Kriteria Interpretasi Nilai .....	36
Gambar 4.1 Diagram Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Gambar 4.2 Diagram Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	41
Gambar 4.3 Diagram Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Gambar 4.4 Diagram Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Produk TelkomVision Yes-TV .....	42
Gambar 4.5 Uji Hipotesis dengan menggunakan <i>Scatterplor</i> .....	48
Gambar 4.6 Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Variabel Harga.....	52
Gambar 4.7 Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Variabel Kualitas Produk.....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Kuesioner.....	60
Lampiran II	: Hasil Output SPSS dan Operasional variabel .....	63