

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, CITRA MEREK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LAYANAN INTERNET DAN
TV KABEL**

(Studi Kasus First Media Surabaya)



Oleh:

**RIZQI NUR RAHMAN SUSETYO
NPM: 16.1.02.10446**

**Program Studi: Manajemen
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2021**

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, CITRA MEREK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LAYANAN INTERNET DAN
TV KABEL**

(Studi Kasus First Media Surabaya)



Oleh:

**RIZQI NUR RAHMAN SUSETYO
NPM: 16.1.02.10446**

**Program Studi: Manajemen
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2021**

**PENGARUH ATRIBUT LAYANAN, CITRA MEREK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LAYANAN INTERNET DAN
TV KABEL**

(Studi Kasus First Media Surabaya)

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

RIZQI NUR RAHMAN SUSETYO

NPM: 16.1.02.10446

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2021**

**PENGARUH ATRIBUT LAYANAN, CITRA MEREK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LAYANAN INTERNET DAN
TV KABEL**

(Studi Kasus First Media Surabaya)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**Rizqi Nur Rahman Susetyo
NPM: 16.1.02.10446**

Telah Mempertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal 4 Bulan Mei 2021

Susunan Tim Penguji

Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.

Anggota : 1. Dra. Ec. Sri Utiyati, M.M.

2. Dra. Aniek Wahyuati, M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi



Dr. Suwitho, M.Si.



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Rizqi Nur Rahman Susetyo**

NPM : **16.1.02.10446**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH ATRIBUT LAYANAN, CITRA MEREK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LAYANAN INTERNET DAN TV KABEL
(Studi Kasus First Media Surabaya)

Diajukan untuk diuji pada tanggal 4 Mei 2021 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pemikiran saya sendiri dari penulis lain yang saya akui seolah-olah tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 4 Mei 2021

Yang membuat pernyataan,



(Rizqi Nur Rahman Susetyo)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Rizqi Nur Rahman Susetyo
NPM : 16.1.02.10446
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 16 Juni 1991
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 4/4
Alamat Rumah : Jl. Karah Agung I No.72, Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Drs. H. Sukarman
Alamat Rumah/Telp : Jl. Karah Agung I No. 72, Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : SMKN 7 Surabaya
Pekerjaan/Jabatan : Pensiunan Guru/Golongan 4B
Nama : Dra. Hj. Nudjum Setyasih
Alamat Rumah/Telp : Jl. Karah Agung I No. 72,
Surabaya/085335758679
Alamat Kantor/Telepon : SMAN 9 Surabaya
Pekerjaan/Jabatan : Pensiunan Guru/Golongan 4B

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Ketabang III Surabaya, tahun 2003
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 6 Surabaya, tahun 2006
3. Tamat SLTA di SMAN 15 Surabaya, tahun 2009

4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
PENS-ITS	Jl. Raya ITS, Keputih, Kec. Sukolilo, Surabaya	I-II	2009- 2010	2011 Mengundurkan Diri
Sekolah Tinggi Ilmu Indonesia (STIESIA) Surabaya	Jalan Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I-X	2021	Dalam Penyelesaian

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Tempat Bekerja	Lama Bekerja	Divisi/Bagian
2010	Wiraswasta	3 tahun	Owner
2013	PT. ACE LIFE	3 bulan	Insurance Consultant
2014	Wiraswasta	sampai sekarang	Owner

Dibuat dengan sebenarnya,

(Rizqi Nur Rahman Susetyo)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Atribut Produk, Citra Merek dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Layanan internet dan TV kabel First Media studi kasus di Graha S.A. Surabaya” ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan dalam kurikulum Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Selama proses penyelesaian penulisan skripsi ini banyak ditunjang dengan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen
3. Dr. Suwitho, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan kesabaran dalam memberikan bimbingan atas terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Seluruh Bapak/ Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah bersedia mengajar dan membimbing penulis selama menjalani studi di kampus khususnya Pak Anton, alm. Pak Hendrik, Pak Pontjo, terlebih Pak Djawoto selaku dosen wali SMx2 2016.

5. Ibu Pimpinan, seluruh staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan kesempatan ijin riset penelitian, dukungan dan bantuan selama penulis mengadakan penelitian.
6. Kepada Ibu dan Bapak saya yang saya cintai dan hormati terima kasih untuk doa dan kesempatan beserta semangat yang diberikan agar saya dapat melanjutkan studi dan menyelesaikan S1 di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya mengingat pendidikan diploma tiga di PENS-ITS saya terhenti karena tidak fokus.
7. Kepada para kakak kandung saya, terima kasih atas *support* dan bantuan do'anya sehingga saya dapat melanjutkan pendidikan dan menyelesaikan S1 Ekonomi Manajemen dengan konsentrasi bidang Manajemen Pemasaran.
8. Seluruh sahabat (Kharisma, Laily, Paini, Sulastyo) serta teman saya yang tidak mungkin saya sebutkan satu-satu karena akan membuat kesenjangan jika ada yang terlewatkan, terima kasih untuk bantuan selama perkuliahan selama ini.

Penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat untuk berbagai pihak. Penulis juga menyadari masih adanya ketidaksempurnaan tugas akhir ini, sehingga tidak menutup adanya pengembangan lebih lanjut.

Surabaya, 4 Mei 2021

Rizqi Nur Rahman Susetyo

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.3 Manfaat Kebijakan.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	Error!
Bookmark not defined.	
2.1 Tinjauan Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Atribut Produk	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Citra Merek	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.6 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Rerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.

BAB 3 METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek Penelitian)	Error! Bookmark not defined.
3.1.1 Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Jenis Data dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Definisi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.4 Uji Kelayakan Model.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.5 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Deskripsi Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.1.6 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.7 Uji Kelayakan Model Uji F (Goodness Of Fit)	Error! Bookmark not defined.
4.1.8 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Pengaruh Atribut Produk	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Pengaruh Citra Merek	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Pengaruh Harga	Error! Bookmark not defined.
BAB 5 PENUTUP	Error! Bookmark not defined.

5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Keterbatasan	Error! Bookmark not defined.
5.3 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
JADWAL PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
Gambar 1 Perkembangan Indikator TIK di Indonesia Tahun 2014-2018.....	Error!
Bookmark not defined.	
Gambar 2 Perkembangan Persentase RT (Rumah Tangga) Yang Memiliki/Menguasai Komputer Dan Mengakses Internet di Indonesia Tahun 2014-2018	Error!
Bookmark not defined.	
Gambar 3 Pemilihan Strategi Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4 Komponen-Komponen Sebuah Produk.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5 Faktor Penentu Keputusan Harga.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 6 Proses Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
Gambar 7 Tipe Keputusan Pembelian oleh Konsumen Akhir	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Gambar 8 Kerangka Konseptual Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Gambar 9 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot	Error! Bookmark not defined.
defined.	



DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
Tabel 1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2 Skala <i>Likert</i> Pengukuran Variabel	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 7 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Dalam Satu Bulan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 8 Karakteristik Jumlah Pembelian Produk.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 9 Kelas Interval.....	Error! Bookmark not defined.

Tabel 10 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Atribut Produk (AP) .. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 11 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Citra Merek (CM)..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 12 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Harga (H).....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 13 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Keputusan Pembelian (KP) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 14 Hasil Uji Validitas**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 15 Hasil Uji Reliabilitas.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 16 Uji Regresi Linier Berganda**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 17 Hasil Uji Normalitas**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 18 Hasil Uji Multikolinieritas**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 19 Koefisien Determinasi (R^2).....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 20 Hasil Uji F.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 21 Hasil Uji t.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 2 Kode Kuesioner Responden	89
Lampiran 3 Tabulasi	90
Lampiran 4 Hasil <i>Output</i> SPSS.....	92