

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KARTU XL AXIATA DI
KABUPATEN BANGLI**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi**



**Oleh
Luh Anggun Meilani
NIM 1717041220**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2021**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT - SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA EKONOMI**



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si.
NIP. 198502202010121007

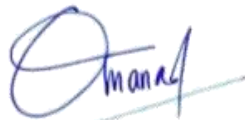
Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292010122003

Skripsi Oleh Luh Anggun Meilani

Telah dipertahankan didepan dewan penguji

Pada tanggal 04 Juni 2021

Dewan penguji,



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si.
NIP. 198502202010121007

(Ketua)



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292010122003

(Anggota)



Rahutama Atidira, S.T., M.M.
NIP. 198805032018031001

(Anggota)



Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat – syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

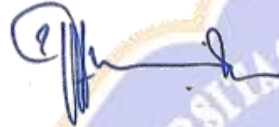
Pada :

Hari : Jum,at
Tanggal : 04 Juni 2021

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015031001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CPA
NIP. 197906162002121003

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Kartu XI Axiata di Kabupaten Bangli", beserta seluruh isinya adalah benar - benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara - cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko / sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan karya saya atau ada klaim keaslian karya saya ini.



PRAKARTA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Kartu XL Axiata di Kabupaten Bangli”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Hi
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E.,M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha dan Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan semangat sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
4. Dr. Dra. Ni Made Suci, M. Si., selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang memberikan saran dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran dalam mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan ilmu dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
7. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan staf yang telah bersedia membantu penulis dalam memberikan informasi selama perkuliahan.
8. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha dan staf yang telah membantu memberikan kemudahan dalam meminjam buku selama proses kripsi ini.

9. Kedua orang tua (I Gede Aryawan dan Ni Kadek Widiani), dan Saudara (I Made Roby Wirawan, Ni Komang Arini Agustin dan I Ketut Rama Wirawan) yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman Jurusan Manajemen angkatan 2017.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, Juni 2021

Penulis



DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKARTA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Keputusan Pembelian	11
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian	11
2.1.2 Dimensi Keputusan Pembelian	12
2.1.3 Indikator Keputusan Pembelian.....	12
2.2 Kualitas Produk	13
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk	13
2.2.2 Dimensi Kualitas Produk.....	14
2.2.3 Indikator Kualitas Produk.....	15
2.3 Harga.....	15
2.3.1 Pengertian Harga	15
2.3.2 Dimensi Harga.....	16
2.3.1 Indikator Harga.....	17
2.4 Citra Merek.....	18

2.4.1 Pengertian Citra Merek.....	18
2.4.2 Dimensi Citra Merek	18
2.4.3 Indikator Citra Merek	20
2.5 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	20
2.6 Hubungan Antar Variabel.....	25
2.6.1 Hubungan Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek terhadap keputusan pembelian	25
2.6.2 Hubungan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	25
2.6.3 Hubungan Harga terhadap Keputusan Pembelian	26
2.6.4 Hubungan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian ...	27
2.7 Kerangka Pemikiran	27
2.8 Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.1.1 Tempat Penelitian	30
3.1.2 Waktu Penelitian	30
3.2 Rancangan Penelitian	31
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	31
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
3.4.1 Populasi Penelitian	32
3.4.2 Sampel Penelitian	32
3.5 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian	33
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	36
3.6.1 Metode Pengumpulan Data	36
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data	37
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data	37
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	42
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
3.7.3 Koefisien Determinasi (R^2)	44
3.8 Pengujian Hipotesis	44

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	48
4.1 Deskripsi Data	48
4.2 Pengujian Asumsi Klasik	50
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
4.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	53
4.5 Pengujian Hipotesis	53
4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian	53
4.5.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	54
4.5.3 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	54
4.5.4 Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	54
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	55
4.6.1 Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	55
4.6.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	56
4.6.3 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	57
4.6.4 Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	58
4.6.5 Keterbatasan Penelitian	60
4.7 Implikasi	60
4.7.1 Implikasi Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	60
4.7.2 Implikasi Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	61
4.7.3 Implikasi Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian	62
 BAB V PENUTUP.....	 63
5.1 Rangkuman.....	63
5.2 Simpulan.....	64
5.3 Saran	65

DAFTAR RUJUKAN..... 66

LAMPIRAN..... 69



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Studi Empiris dengan Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	34
Tabel 3.2 Definisi Konseptual Variabel Penelitian.....	35
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	38
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar.....	39
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil.....	40
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Sampel Besar	41
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Gambran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3 Ringkasan <i>Output</i> SPSS Analisis Regresi Linier Berganda	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Persentase Ketersediaan Jaringan 4G Tahun 2020	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran tentang Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Kartu XL Axiata di Kabupaten Bangli	28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01 Data Pelanggan Telekomunikasi di Indonesia Tahun 2019 .	70
Lampiran 02 Kuesionner Penelitian.....	71
Lampiran 03 Hasil Data Pernyataan Responden Sampel Kecil.....	75
Lampiran 04 Hasil Pernyataan Responden Sampel Besar	83
Lampiran 05 Deskripsi Data Responden.....	99
Lampiran 06 Daftar Nilai Rtabel Signifikasi 5% dan 1%	100
Lampiran 07 Hasil Output Perhitungan SPSS 23 <i>For Windows</i> kualitas produk (X1), Harga (X2) dan Citra Merek (X3) terhadap Keputusan Pembelian	101

