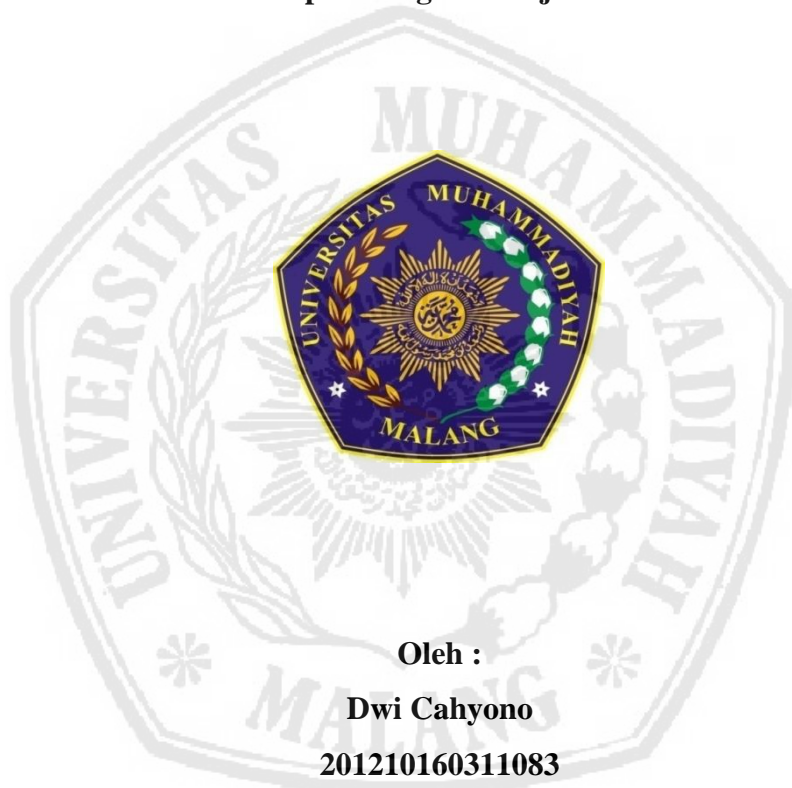


**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS JASA TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG TELKOM MALANG  
(Studi Pada Pelanggan Telkom Indihome Cabang Malang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh :

Dwi Cahyono

201210160311083

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**2016**

**SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS JASA TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG TELKOM MALANG  
(Studi Pada Pelanggan Telkom Indihome Cabang Malang)**

**Oleh :**

**Dwi cahyono**

**201210160311083**

Diterima dan disetujui

Pada Tanggal ... 2016



Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Dr. Fien Zulfikarijah.,M.M.**

**Rahmad Wijaya.,M.M.**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS JASA TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG TELKOM MALANG  
(Studi Pada Pelanggan Telkom Indihome Cabang Malang)**

Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : **Dwi Cahyono**

NIM : **201210160311083**

Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal oktober 2016 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Drs. Dicky Wisnu UR., M.M. 1.....

Penguji II : Dra. Siti Nurhasanah., M.M. 2.....

Penguji III : Dr. Fien Zulfikarijah.,M.M. 3.....

Penguji IV : Dr. Widayat, Dr., M.M. 4.....

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,

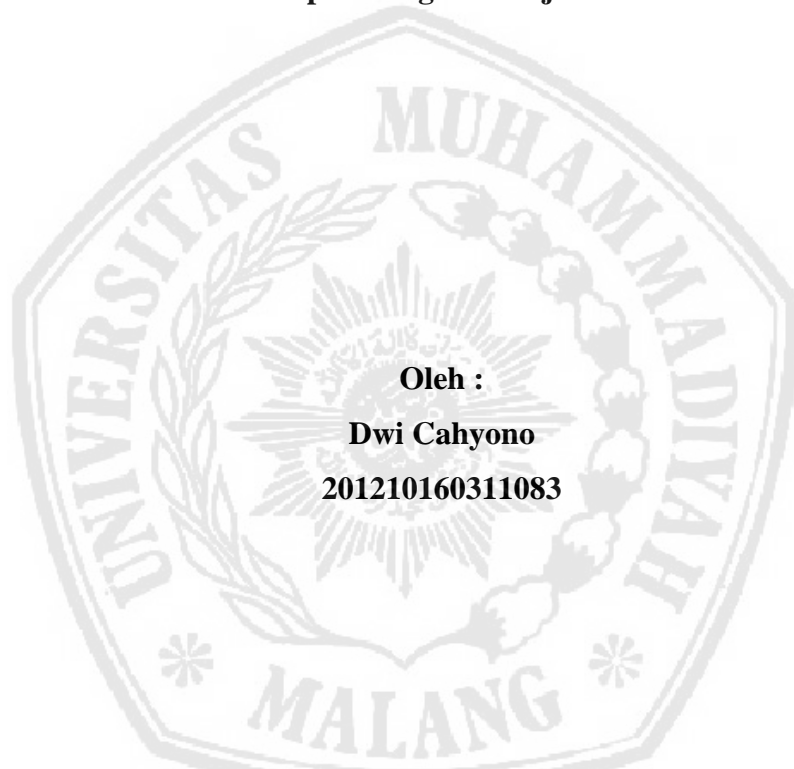
**Dr. Nazaruddin Malik, M.Si**

**Dr. Marsudi, M.M.**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS JASA TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG TELKOM MALANG  
(Studi Pada Pelanggan Telkom Indihome Cabang Malang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**



**Oleh :  
Dwi Cahyono  
201210160311083**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
2016**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN ULANG TELKOM INDIHOME



OLEH:

DWI CAHYONO

201210160311083

Diterima dan Disetujui

Pada Tanggal .....

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Fien Zulfikarijah.,M.M**

**Rahmad Wijaya.,M.M**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena berkat limpahan nikmat, karunia dan berkahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh harga dan kualitas jasa terhadap keputusan pembelian ulang Telkom Indihome”**

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terwujud tanpa adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Fauzan M, Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
2. Dr. Idah Zuhro, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang
3. Dr. Marsudi, M.M selaku ketua Program Studi Jurusan Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Dr. Fien Zulfikarijah.,M.M selaku pembimbing I yang dengan ikhlas memberikan motivasi dan membimbing dengan tekun secara terus-menerus.
5. Rahmad Wijaya.,M.M selaku pembimbing II yang dengan ikhlas memberikan motivasi dan membimbing penelitian ini dengan tekun dan secara terus-menerus
6. Triningsih Sri Supriyati M.P selaku dosen wali yang selalu memberi motivasi dan membimbing untuk menyelesaikan skripsi

7. Bapak/ibu Dosen Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dalam perkuliahan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kedua orang tua saya Bapak Aunur Rofiq dan Ibu Faizah yang selalu mendoakan dan mendukung dalam menyusun skripsi dan keluarga tercinta yang selalu menyemangati saya dalam meraih gelar sarjana.
9. Kakak-kakak ku Burhanudin dan Titik Yuliati, Sony Hermawan dan Lisiyana, Mubayyinat Nidhomi dan Khawariyin yang selalu memberikan semangat, doa dan selalu menemani. Terima kasih semuanya.
10. Teman-teman saya Dwi fatma, Margareta, Rina N.K, Ema, Lailatul Firdausi, Ahmad Randi A, Teguh Rahardja, Adi S, Artha, Yusvan yang selalu memberi semangat, doa dan ilmunya.
11. Teman-teman dikelas Manajemen B terima kasih atas semuanya selama ini.
12. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dan telah banyak membantu sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.

Demikian skripsi ini saya buat, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan baik secara akademis maupun praktis.

Malang, 19 Oktober 2016

Penulis

## Surat Pernyataan

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dwi Cahyono  
NIM : 201210160311083  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

### Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan yang sebenar – benarnya bahwa :

1. Tugas Akhir dengan judul : Pengaruh Harga dan Kualitas Jasa Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Telkom Malang” Adalah hasil karya saya, dalam naskah tugas akhir ini tidak dapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulia atau diterbitkan orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang saya tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam tugas akhir ini dapat dilakukan unsur-unsur PLAGIASI saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN. Serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTI NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan saya buat sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 19 Oktober 2016

Yang Menyatakan

Dwi Cahyono





## DAFTAR ISI

ABSTRACT .....	i
ABSTRAK .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Penelitian Terdahulu .....	7
B. Landasan Teori.....	9
C. Kerangka Pikir .....	21
D. Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III    METODE PENELITIAN .....	23
A. Lokasi Penelitian.....	23
B. Jenis Penelitian .....	23
C. Definisi Operasional Variabel.....	23
D. Populasi Dan Sampel .....	25
E. Jenis dan Sumber Data .....	26
F. Teknik Pengumpulan Data.....	26
G. Teknik Pengukuran Variabel .....	27
H. Uji Instrumen Penelitian .....	28
I. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	30
BAB IV    HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	33
B. Gambaran Karakteristik Responden .....	36
C. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	38
D. Hasil Analisis Regresi Linier berganda.....	40
E. Hasil Pengujian Hipotesis .....	42
F. Pembahasan Hasil Penelitian .....	44
BAB V    KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
A. Kesimpulan .....	48

B. Saran .....48

DAFTAR PUSTAKA .....

LAMPIRAN .....



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Kerangka Pikir .....21



## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Data speed test Indiome .....	4
Tabel 2	Definisi operasional variabel .....	24
Tabel 3	Uji Validitas masing-masing Variabel.....	29
Tabel 4	Hasil Uji Reabilitas masing-masing variabel.....	30
Tabel 5	Ditribusi karakter responden.....	36
Tabel 6	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
Tabel 7	Perbandingan Nilai t hitung dengan t table.....	43



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisisioner
- Lampiran 2 : Hasil Validitas dan Reabilitas
- Lampiran 3 : Hasil Regresi Linier Berganda
- Lampiran 4 : Hasil Karakteristik Data



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan praktek*, Edisi Revisi, PT, Rineka Cipta, Jakarta.
- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa*. CV Alvabeta : Bandung
- Fati, Faisal Manggala 2014. Pengaruh citra merek, kualitas produk, dan harga terhadap keputusan pembelian ulang *Handphone* Samsung jenis Android di Magelang. *Jurnal penelitian Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purworejo*.
- Hurriyati, Ratih 2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung.
- Kholisatun N, Ennik dan Edwar 2012. Pengaruh faktor harga, kualitas, dan fitur terhadap keputusan pembelian Modem Smartfren di Ketintang Surabaya. *Skripsi SI pendidikan ekonomi UNESA*
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip pemasaran*, jilid 1. Edisi ke-12 Alih Bahasa Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher Jochen Wirtz, Jacky Mussry. 2013. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi : Perspektif Indonesia*. Jakarta : Erlangga

Lupiyoadi, Rambat A. Hamdani, 2006. Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta.

Mayliza, Riri 2013. Analisis keputusan pembelian Exis ditinjau dari bauran pemasaran kasus dikota padang. Jurnal KBP volume 1 no 2.

Mongi,Lidya, Agusta dan Lisbeth 2013. Pengaruh kualitas produk, strategi promosi dan harga terhadap keputusan pembelian ulang kartu Simpati Telkomsel di Kota Manado. Jurnal penelitian Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado.

Prawira,bayu dan Nyoman 2014. Pengaruh kualitas produk, citra merek, dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian ulang produk Smartphone Samsung di Kota Denpasar jurnal penelitian Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Bali.

Supranto. J 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta

Swastha, Basu, Irawan 1997. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta : Liberty.

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kombinasi. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, Fandi. 2008. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. Manajemen Kualitas Jasa. Penerbit Andi. Yogyakarta.



Widayat. 2004. Metode Penelitian Pemasaran: Aplikasi Software SPSS. Penerbit UMM Press. Malang.

Harian-TI, 2015. <http://harianTI.com,2015,/kini-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-82-juta-pengguna/>.diakses pada tanggal 12 januari 2016.

