

201910040311334
M. Lutfi Indrawan
Ilmu Komunikasi

SKRIPSI

**PENGARUH BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
SIM CARD TELKOMSEL DI KOTA MALANG**

**(Survei Pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah
Malang)**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Muhammadiyah Malang Sebagai Salah Satu Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi (S-1)



OLEH:

M. LUTFI INDRAWAN

201910040311334

DOSEN PEMBIMBING

RAHADI, S.Sos, M.Si

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN SIM
CARD TELKOMSEL DI KOTA MALANG
(Survei Pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Malang)

Diajukan Oleh :

M. Lutfi Indrawan
201910040311334

Telah disetujui
Rabu / 15 April 2026

Pembimbing 1


Rahadi, M.Si


Drs. Joko Susilo, M.Si.

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi


Novin Farid Stvo Wibowo, M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN

<h1>SKRIPSI</h1>	
Dipersiapkan dan disusun oleh :	
<u>M. Lutfi Indrawan</u> 201910040311334	
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi dan dinyatakan L U L U S Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Ilmu Komunikasi Hari, tgl bulan tahun sidang Dihadapan Dewan Penguji	
Dewan Penguji :	
1. Dr. Farid Rusman, M.Si	()
2. Dr. Joko Susilo, M.Si	()
3. Rahadi, M.Si	()
Mengetahui Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	
  Dr. Joko Susilo, M.Si	

SURAT KETERANGAN SIAP DI UJI



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



SURAT KETERANGAN

Nomor : E.6.e/ /FISIP-UMM/ /2026

Bersama ini kami sampaikan bahwa, mahasiswa:

Nama : M. Lutfi Indrawan
No. Induk Mahasiswa : 201910040311334
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : PENGARUH BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN SIM CARD TELKOMSEL DI KOTA
MALANG (Survei Pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi
Universitas Muhammadiyah Malang)

Telah melakukan bimbingan Tugas Akhir dan Siap Diuji. Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan banyak terima kasih.

Malang, 11 Februari 2026

Dosen Pembimbing

RAHADI, S.Sos, M.Si








Kampus I
Jl. Banyuwangi 1 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 250 (Pusat)
F: +62 341 400 435

Kampus II
Jl. Bembungan Sitem No 158 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 531 148 (Pusat)
F: +62 341 562 005

Kampus III
Jl. Raya Tropicana No 248 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 464 318 (Pusat)
F: +62 341 460 435
E: webmaster@umm.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS KULIAH

 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG	SURAT KETERANGAN			
	Nomor : E.6.e/ /FISIP-UMM/ /2026			
	Yang bertanda tangan dibawah ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang, menerangkan dengan sesungguhnya bahwa mahasiswa:			
NAMA	: M. Lutfi Indrawan			
NIM	: 201910040311334			
Program Studi	: Ilmu Komunikasi			
Adalah benar-benar telah menyelesaikan semua mata kuliah pada program S-1 pada semester 14 tahun akademik 2025 / 2026 dan dinyatakan BEBAS KULIAH				
Demikin surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan seperlunya.				
Malang, 11 Februari 2026 a.n Dekan Ketua Program Studi				
				
Novin Farid Setyo Wibowo, S. Sos, M.Si				
	<table border="0"><tr><td>Kampus I Jl. Semarang 1 Malang, Jawa Timur P. +62 341 531 252 (Malang) F. +62 341 881 825</td><td>Kampus II Jl. Hembelingsi Tulawa No 108 Malang, Jawa Timur P. +62 341 501 180 (Malang) F. +62 341 562 060</td><td>Kampus III Jl. Raya Tlogorejo No. 106 Malang, Jawa Timur P. +62 341 804 378 (Malang) F. +62 341 481 825 E. webmaster@umm.ac.id</td></tr></table>	Kampus I Jl. Semarang 1 Malang, Jawa Timur P. +62 341 531 252 (Malang) F. +62 341 881 825	Kampus II Jl. Hembelingsi Tulawa No 108 Malang, Jawa Timur P. +62 341 501 180 (Malang) F. +62 341 562 060	Kampus III Jl. Raya Tlogorejo No. 106 Malang, Jawa Timur P. +62 341 804 378 (Malang) F. +62 341 481 825 E. webmaster@umm.ac.id
Kampus I Jl. Semarang 1 Malang, Jawa Timur P. +62 341 531 252 (Malang) F. +62 341 881 825	Kampus II Jl. Hembelingsi Tulawa No 108 Malang, Jawa Timur P. +62 341 501 180 (Malang) F. +62 341 562 060	Kampus III Jl. Raya Tlogorejo No. 106 Malang, Jawa Timur P. +62 341 804 378 (Malang) F. +62 341 481 825 E. webmaster@umm.ac.id		

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



Lembar Persetujuan Skripsi

Nama : M. Lutfi Indrawan
NIM : 201910040311334
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : PENGARUH BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN SIM CARD TELKOMSEL DI KOTA MALANG (Survei Pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Malang).

Disetujui,
Pembimbing

(RAHADI, S.Sos, M.Si)

Mengetahui,
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Novin Farid Setyo Wibowo, S. Sos, M.Si



Kampus I
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 253 (Hunting)
F: +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sutani No 158 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 149 (Hunting)
F: +62 341 562 000

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No 246 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 464 318 (Hunting)
F: +62 341 460 435
E: webmaster@umm.ac.id

SURAT PERNYATAAN



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



SURAT PERNYATAAN

Yang Bertandatangan di bawah ini :

Nama : M. Lutfi Indrawan
NIM : 201910040311334
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :

PENGARUH BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN SIM CARD
TELKOMSEL DI KOTA MALANG (Survei Pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas
Muhammadiyah Malang)

adalah hasil karya saya dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat 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 ROYALTY NON EKSKLUSIF.

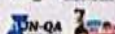
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 11 Februari 2026

Yang Menyatakan,



M. Lutfi Indrawan



Kampus I
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 531 253 (Pusat)
F: +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Dendungan Sulaim No 158 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 531 142 (Pusat)
F: +62 341 562 000

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No 248 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 464 318 (Pusat)
F: +62 341 460 435
E: webmaster@umm.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN DETEKSI PLAGIASI



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



PERATURAN REKTOR NOMOR 2 TAHUN 2017-11-29

TENTANG

PELAKSANAAN DETEKSI PLAGIASI PADA KARYA TULIS ILMIAH DOSEN DAN
MAHASISWA DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

LEMBAR PERSETUJUAN

DETEKSI PLAGIASI

SKRIPSI/TESIS/DISERTASI DENGAN JUDUL:

PENGARUH BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN SIM CARD
TELKOMSEL DI KOTA MALANG (Survei Pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas
Muhammadiyah Malang)

Oleh:

Nama : M. Lutfi Indrawan

NIM : 201910040311334

Telah memenuhi persyaratan untuk dilakukan deteksi plagiasi

Menyetujui,

Malang, 11 Februari 2026

Pembimbing I/Promotor

RAHADI, S.Sos, M.Si

NIP. 10318030636



Kampus I
Jl. Bandung I Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 253 (Hunting)
F: +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sulaim No 158 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 149 (Hunting)
F: +62 341 582 000

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No 246 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 464 318 (Hunting)
F: +62 341 460 435
E: webmaster@umm.ac.id

TANDA TERIMA PLAGIASI

 PROGRAM STUDI
ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Tanda Terima
Plagiasi

Nama : M. Lutfi Indrawan
NIM : 201910040311334

Hasil Plagiasi: 7/3 10/3

BAB I	14			
BAB II	8			
BAB III	66	14		

7/3 10/3

BAB IV	2			
BAB V	23	10		
BAB VI				

 PROGRAM STUDI
ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Malang, 10, Maret 2020
Admin Plagiasi Pradi,

7
M. Dasuki

UNI
YAH
MALANG

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



BERITA ACARA PEMBIMBINGAN SKRIPSI

Nama : M. Lutfi Indrawan
NIM : 201910040311334
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : PENGARUH BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN SIM CARD TELKOMSEL DI KOTA MALANG (Survei Pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Malang).

Tanggal	Deskripsi Hasil Bimbingan Skripsi	Tanda Tangan
18 November 2024	Pengajuan Judul "PENGARUH BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN SIM CARD TELKOMSEL DI KOTA MALANG (Survei Pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Malang).	
20 Januari 2025	Pengajuan BAB I - III	
03 Agustus 2025	ACC BAB I - III	
15 Agustus 2025	Seminar Proposal	
15 September 2025	Pengajuan BAB IV - V	
20 Oktober 2025	ACC Abstrak	
23 Oktober 2025	Seminar Hasil	

Malang, 11 Februari 2026

Dosen Pembimbing

RAHADI, S.Sos, M.Si



Kampus I
Jl. Bendang 1 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 561 253 (Hunting)
F: +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bendungan Rutani No 150 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 145 (Hunting)
F: +62 341 582 005

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No 248 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 464 318 (Hunting)
F: +62 341 460 435
E: webmaster@umm.ac.id

BERITA ACARA SEMINAR HASIL



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



BERITA ACARA SEMINAR HASIL SKRIPSI

Pada hari : Kamis

Pukul : 13.00 – 14.00

Telah dilaksanakan Seminar Hasil oleh :

Nama Peneliti	M. Lutfi Indrawan
NIM	201910040311334
Program Studi	Ilmu Komunikasi
Fakultas	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi	PENGARUH BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN SIM CARD TELKOMSEL DI KOTA MALANG (Survei Pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Malang).
Dosen Pembimbing	RAHADI, S.Sos, M.Si
Dosen Penguji 1	Drs. FARID RUSMAN, M.Si

Seminar Hasil dilakukan secara daring (*Online*) melalui Zoom Meeting dengan tautan link <https://us06web.zoom.us/j/81651700175?pwd=wDoFRSi1boO1IGV2DGE9=dW6Vh9uSl.1> Dihadiri oleh Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji 1 dan sejumlah 12 mahasiswa (Daftar Hadir Terlampir). Penyajian Seminar Hasil dinyatakan LULUS/TIDAK-LULUS

Malang, 11 Februari 2026

Dosen Pembimbing

Rahadi, S.Sos, M.Si

Dosen Penguji

Drs. Farid Rusman, M.Si

Mengetahui,
Kaprosdi Ilmu Komunikasi

Novin Farid Setyo Wibowo, S. Sos, M.Si



Kampus I
Jl. Bendung 1 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 253 (Hunting)
F: +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sudani No 158 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 149 (Hunting)
F: +62 341 562 080

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No 246 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 464 318 (Hunting)
F: +62 341 460 435
E: webmaster@umma.ac.id

DAFTAR HADIR PESERTA SEMINAR HASIL SKRIPSI



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



DAFTAR HADIR PESERTA SEMINAR HASIL SKRIPSI PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

No.	Nama Lengkap	NIM	Instansi
1.	Miftahul Hidayat	202010040311413	UMM
2.	Rifqi Fadhillah	201910040311351	UMM
3.	Wariho Rudito	201910370311120	UMM
4.	Muhammad Maghfirza Al-Iman	202010040311219	UMM
5.	Arianto Fernanda Putra	201910370311144	UMM
6.	Della Khofifatul A	201910040311355	UMM
7.	Iyang jayadi	202210040311146	UMM
8.	muhammad febriyanto akbar	202210040311146	UMM
9.	M. Arif Rahman Darmawan	201910370311115	UMM
10.	Zahra Afifah Gunawan	201910040311355	UMM

Malang, 11 Februari 2026

Dosen Pembimbing

Rahadi, S.Sos, M.Si

Dosen Penguji

Drs. Farid Rusman, M.Si

Mengetahui,
Kaprodi Ilmu Komunikasi

Novin Farid Setyo Wibowo, S. Sos, M.Si



Kampus I
Jl. Bendang 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 253 (Hunting)
F. +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sutani No 158 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 149 (Hunting)
F. +62 341 562 060

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No 248 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 464 319 (Hunting)
F. +62 341 460 435
E. webmaster@umm.ac.id

ABSTRAK

ABSTRAK

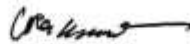
M. Lutfi Indrawan. NIM 201910040311334. Pengaruh Brand Image terhadap Keputusan Penggunaan Sim Card Telkomsel di Kota Malang. Skripsi Sarjana Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang, 2026.

Perkembangan teknologi digital meningkatkan kebutuhan masyarakat terhadap layanan telekomunikasi yang cepat dan stabil. Dalam persaingan industri telekomunikasi, citra merek (*brand image*) menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih operator seluler. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *brand image* terhadap keputusan penggunaan SIM Card Telkomsel pada mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Malang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 95 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier sederhana dengan SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *brand image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan SIM Card Telkomsel dengan nilai t -hitung 10,511 lebih besar dari t -tabel 1,690 dan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,543 menunjukkan bahwa *brand image* memberikan kontribusi sebesar 54,3% terhadap keputusan penggunaan, sedangkan 45,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian..

Kata Kunci: Brand image, Keputusan penggunaan, SIM card Telkomsel.

Dosen Pembimbing



Rahadi, S.Sos, M.Si

Malang, 11 Maret 2026

Peneliti



M. Lutfi Indrawan

KATA PENGANTAR

Segala puji penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Brand Image terhadap Keputusan Penggunaan Sim Card Telkomsel di Kota Malang. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Strata Satu (S-1) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Rahadi, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik,
2. Bapak Drs. Farid Rusman, M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan, saran, dan evaluasi dalam penyusunan skripsi,
3. Orang tua penulis yang selalu memberi doa dan dukungan untuk keberhasilan penulis dalam penyusunan skripsi,
4. Rekan-rekan yang selalu membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi, namun penulis berharap bahwa skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Maret 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT KETERANGAN SIAP DI UJI	iii
SURAT KETERANGAN BEBAS KULIAH	v
SURAT PERNYATAAN	vii
LEMBAR PERSETUJUAN DETEKSI PLAGIASI	viii
TANDA TERIMA PLAGIASI.....	ix
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI	x
BERITA ACARA SEMINAR HASIL	xi
DAFTAR HADIR PESERTA SEMINAR HASILK SKRIPSI.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
BAB II.....	8
LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Komunikasi Pemasaran	8
2.1.1 Bauran Komunikasi Pemasaran	9
2.1.2 Strategi Komunikasi Pemasaran Membentuk Brand Image	10
2.2 Brand Image	12
2.2.1 Faktor - Faktor Brand Image	13
2.2.2 Indikator Citra Merek	14

2.4 Konsep AIDDA	18
2.5 Efek Komunikasi	21
2.6 Keputusan Penggunaan	22
2.6.1 Faktor-faktor Keputusan Pembelian	24
2.6.2 Indikator Keputusan Penggunaan	24
2.7 Penelitian Terdahulu	25
2.8 Kerangka Konseptual	27
2.9 Hipotesis	28
2.9.1 Hubungan Antara Brand Image terhadap Keputusan Penggunaan	28
BAB III	30
METODE PENELITIAN	30
3.1 Rancangan Penelitian	30
3.2 Lokasi Penelitian	31
3.3 Populasi	31
3.4 Sampel	31
3.5 Definisi Operasional Variabel	32
3.6 Sumber Data	34
3.6.1 Data Primer	34
3.6.2 Data Sekunder	34
3.7 Pengumpulan Data	35
3.8 Uji Instrumen	36
3.8.1 Uji Validitas	36
3.8.2 Uji Reabilitas	37
3.9 Uji Hipotesis	37
3.10 Uji T	37
3.11 Koefisien determinasi	38
BAB IV	39
HASIL DAN PEMBAHASAN	39

4.1 Deskripsi Telkomsel	39
4.1.1 Telkomsel di Malang	40
4.1.2 Visi Misi Telkomsel	41
4.2 Brand Image Telkomsel	43
4.3 Deskripsi Mahasiswa Ilmu Komunikasi UMM.....	43
4.4 Deskripsi Responden	44
4.4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.4.2 Responden Berdasarkan Usia	45
4.5 Deskripsi Variabel Penelitian	46
4.5.1 Deskripsi Variabel Brand Image	46
4.5.2 Deskripsi Variabel Keputusan Penggunaan	48
4.6 Uji Instrumen	51
4.6.1 Uji Validitas.....	51
4.6.2 Uji reabilitas.....	52
4.7 Uji Hipotesis.....	53
4.8 Uji Koefisien Determinasi.....	55
4.9 Pembahasan.....	56
BAB V.....	61
KESIMPULAN.....	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Dimensi Strategis Pembentukan Citra Merek	11
Tabel 2. 2 Aplikasi Kategori Kebutuhan dalam Teori U&G.....	17
Tabel 2. 3 Tahapan Efek Komunikasi dalam Pemasaran.....	21
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 3. 2 Skala Likert	35
Tabel 4. 1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4. 2 Responden berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4. 3 Deskripsi Keputusan Penggunaan.....	46
Tabel 4. 4 Deskripsi Keputusan Penggunaan.....	49
Tabel 4. 5 Uji Validitas	51
Tabel 4. 6 Uji Reabilitas.....	52
Tabel 4. 7 Tabel Uji Hipotesis.....	53
Tabel 4. 8 Uji Koefisien Determinasi.....	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Konsep AIDDA.....	20
Gambar 2.2 Tahap Keputusan Pembelian	23
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	28



DAFTAR LAMPIRAN

lampiran 1 Kuisisioner Penelitian66
lampiran 2 Jawaban Responden67
lampiran 3 Uji Validitas71
lampiran 4 Uji Reabilitas.....74
lampiran 5 Uji Hipotesis.....74
lampiran 6 Uji Koefisien Determinasi.....74



DAFTAR PUSTAKA

- Basmar, E., Purba, B., Nugraha, N. A., Purba,. (2022). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Simcard Telkomsel (Survey Pengguna Telkomsel di Kabupaten). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(17), 325-335.
- Bernas.id. (2025). *Pengaruh Brand Image dan Kualitas Produk Terhadap Pembelian*. Diakses dari <https://www.bernas.id/2025/05/226531/pengaruh-brand-image-dan-kualitas-produk-terhadap-pembelian/>.
- BPS. (2024). *Statistik Telekomunikasi Indonesia 2024*. Badan Pusat Statistik. Diakses dari <https://www.bps.go.id/id/publication/2025/08/29/beaa2be400eda6ce6c636ef8/statistik-telekomunikasi-indonesia-2024.html>.
- Dotnext Digital. (2024). *Brand Image Adalah : Pengertian, Pentingnya, dan Cara Membangunnya*. Diakses dari <https://dotnextdigital.com/brand-image-adalah/>.
- Katadata. (2024). *Jumlah Penduduk Kota Malang 885,27 Ribu Jiwa Data per 2024*. Diakses dari <https://databoks.katadata.co.id/demografi/statistik/2f7622aa72eff81/jumlah-penduduk-kota-malang-885-27-ribu-jiwa-data-per-2024>.
- Kompas.com. (2024). *Layanan Jaringan Telekomunikasi Stabil, Omzet Konter Pulsa di Malang Ini Meningkat*. Diakses dari <https://umkm.kompas.com/read/2024/08/10/151724283/layanan-jaringan-telekomunikasi-stabil-omzet-konter-pulsa-di-malang-ini>.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi ke-15. Pearson.
- Kuheba, M., Manoppo, S., & Tumbel, T. (2020). Keputusan Penggunaan. *Jurnal EMBA*, 8(3).
- Pemkot Malang. (2025). *Membanggakan, Capaian IMDI Kota Malang Masuk Tiga Besar Nasional*. Diakses dari <https://malangkota.go.id/2025/10/02/membanggakan-capaian-imdi-kota-malang-masuk-tiga-besar-nasional/>.

- Sakul, O. I., Tampi, J. R. E., & Tumbel, T. M. (2019). Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembeli SIMCARD Telkomsel Pada Mahasiswa FISPOL UNSRAT Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(4).
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed.). Wiley & Sons.
- Telkom. (2024). *Telkom Elevating Your Future*. Diakses dari <https://www.telkom.co.id/>.
- Abdullah, M. (2015). *Metode penelitian kuantitatif*. Aswaja pressindo.
- Anggoro, D. D., Wiguna, P., Abipasta, J., Nurjanah, E. P., & Widodasih, R. R. W. K. (2024). Pengaruh Harga, Brand Ambassador Dan Citra Merk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Erigo Di Shopee (Studi Pada Pengguna Shopee Di Jakarta Timur). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(1), 569–580.
- Dwi Gitania, A., Adji Kusuma, K., Hariasih, M., Lebo No, J., Sidoarjo, K., & Timur, J. (2025). Pengaruh Kualitas Produk, E-Commerce, Brand Image dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Minat Beli. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 6(2), 393–407. <https://doi.org/10.47065/jbe.v6i2.7140>
- Evana, S. S., & Ahmadi, M. A. (2025). *Peranan Brand Image dan Customer Experience Terhadap Keputusan Pembelian Ulang pada Produk Skincare Skintific*. 2(1), 1154–1164.
- Fiqam Adam Muhammad, I Gusti Bagus Rai, & Ni Putu Dyah Krismawintari. (2023). Pengaruh Influencer Marketing terhadap Keputusan Berkunjung ke Desa Wisata Cangu. *Jakadara: Jurnal Ekonomika, Bisnis, Dan Humaniora*, 2(1), 67–76. <https://doi.org/10.36002/jd.v2i1.2437>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program {IBM} {SPSS}* 23.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. 25.
- Kotler Philip, & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran* (p. 34).
- Nadiya, F. H., & Wahyuningsih, S. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Fashion 3second Di Marketplace (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Fashion 3second Di Kota Semarang). *Prosiding Seminar Nasional Unimus*, 3.
- Samsu. (2017). *Metode Penelitian Teori dan Aplikasi Kualitatif, Kuantitatif, Mixed*

Methods, serta Research & development. In *The Lancet* (Vol. 160, Issue 4126).
[https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(01\)42777-2](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(01)42777-2)

Sari, D. P., & Nuvriasari, A. (2018). Pengaruh citra merek, kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian produk merek eiger (kajian pada mahasiswa Universitas Mercu Buana Yogyakarta). *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, 3(2), 73–83.

Sugiyono. (2017a). *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*. CV. Alfabeta .

Sugiyono. (2017b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta Yogyakarta.

Merkus, Tegan George and Julia. 2021. “Explanatory Research; Definition, Guide and Examples.” Scribbr.

Scribbr.

Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.

Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1994). Competing paradigms in qualitative research. In Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (eds.). *Handbook of qualitative research* (pp. 105-117). Sage.

Kuncoro, A., & Sudarman. (2018). *Metodologi Penelitian Manajemen* (1st ed). CV ANDI OFFSET.