



**PENGARUH CITRA MEREK, PERSEPSI HARGA, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
INTERNET *FIRST MEDIA* DI SURABAYA**

SKRIPSI / TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program S-1

Bidang Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Widya Kartika

Oleh :

Julian Pratama

NRP. 111.20.013

PEMBIMBING

Erwin Rediono Tan, MBA

NIP. 111/06.68/02.07/902

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA

SURABAYA

2024

KATA PENGANTAR

Puji Syukur panjatkan ke pada Tuhan Yesus, karena dengan Rahmat dan kuasanya, saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik serta tepat waktu. Skripsi ini dilakukan untuk memenuhi syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana Manajemen pada Konsentrasi *Marketing Management* Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Kartika Surabaya.

Rasa terimakasih yang tak terhingga disampaikan kepada pihak-pihak yang berperan membantu penyelesaian tugas akhir ini, khususnya:

1. Kedua orang tua serta keluarga saya yang sudah memberikan dukungan moral maupun material sejak awal masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini sehingga dapat selesai dengan lancar di masa waktu normal.
2. Dr. F. Priyo Subropo, S.T., M.T., selaku Rektor Universitas Widya Kartika Surabaya yang telah memberikan fasilitas, sarana, dan prasarana pendukung bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Dr. Erna Ferinadewi., SE., M.M., selaku kepala program studi Manajemen Universitas Widya Kartika.
4. Bapak Erwin Tan Rediono, MBA., selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi.
5. Bapak Muis Murtadho., SE., M.M., selaku Dosen pembimbing 2 yang telah membimbing penulisan untuk menyelesaikan skripsi.
6. Teman-teman yang telah banyak membantu dalam memberikan dukungan serta semangat selama penyusunan skripsi ini.
7. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, telah terlibat dan membantu secara langsung selama penyusunan skripsi ini.

Penulis memahami bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, diharapkan segala petunjuk selanjutnya. Akhir kata, mohon maaf atas kekurangan atas kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini dan semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Surabaya, 04 Juli 2024

Julian Pratama

ABSTRAK

Julian Pratama

Skripsi

Pengaruh Citra Merek, Persepsi Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Internet *First Media* di Kota Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Citra Merek, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan *First Media* terhadap Keputusan Pembelian Internet *First Media* di Kota Surabaya (Studi Kasus Pengguna Internet *First Media* pada Layanan *First Media*). Penelitian ini dilakukan di Kota Surabaya dengan responden dalam penelitian ini yaitu Masyarakat Kota Surabaya yang menggunakan Internet *First Media* pada Layanan *First Media* sebanyak 100 orang. Hasil analisa menunjukkan bahwa citra merek mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian internet *first media* di Kota Surabaya, hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung $> t$ tabel ($2.537 > 1.661$) dan taraf signifikan kurang dari 0,05 ($0,013 < 0,05$). Persepsi harga mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian internet *First Media* di Kota Surabaya, hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung $> t$ tabel ($3.778 > 1.661$) dan taraf signifikan kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian internet *First Media* di Kota Surabaya, hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung $> t$ tabel ($2.703 > 1.661$) dan taraf signifikan kurang dari 0,05 ($0,008 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa keputusan pembelian internet *First Media* di Surabaya sangat signifikan.

UWIKKA

ABSTRACT

Julian Pratama

Thesis

The Influence of Brand Image, Price Perception, and Service Quality on First Media Internet Purchase Decisions in the City of Surabaya.

This research aims to determine the influence of Brand Image, Price Perception and First Media Service Quality on First Media Internet Purchase Decisions in the City of Surabaya (Case Study of First Media Internet Users on First Media Services). This research was conducted in the city of Surabaya with the respondents in this research being the people of Surabaya City who used First Media Internet on First Media Services as many as 100 people. The results of the analysis show that brand image has a positive and significant influence on purchasing decisions for internet first media in the city of Surabaya, this is proven by the calculated t value $> t$ table ($2,537 > 1,661$) and the significance level is less than 0.05 ($0.013 < 0.05$). Price perceptions have an influence on First Media internet purchasing decisions in the city of Surabaya, this is proven by the calculated t value $> t$ table ($3,778 > 1,661$) and the significance level is less than 0.05 ($0.000 < 0.05$). Service quality has an influence on First Media internet purchasing decisions in the city of Surabaya, this is proven by the calculated t value $> t$ table ($2,703 > 1,661$) and the significance level is less than 0.05 ($0.008 < 0.05$). So it can be concluded that First Media's internet purchasing decision in Surabaya is very significant.

UWIKKA

DAFTAR ISI

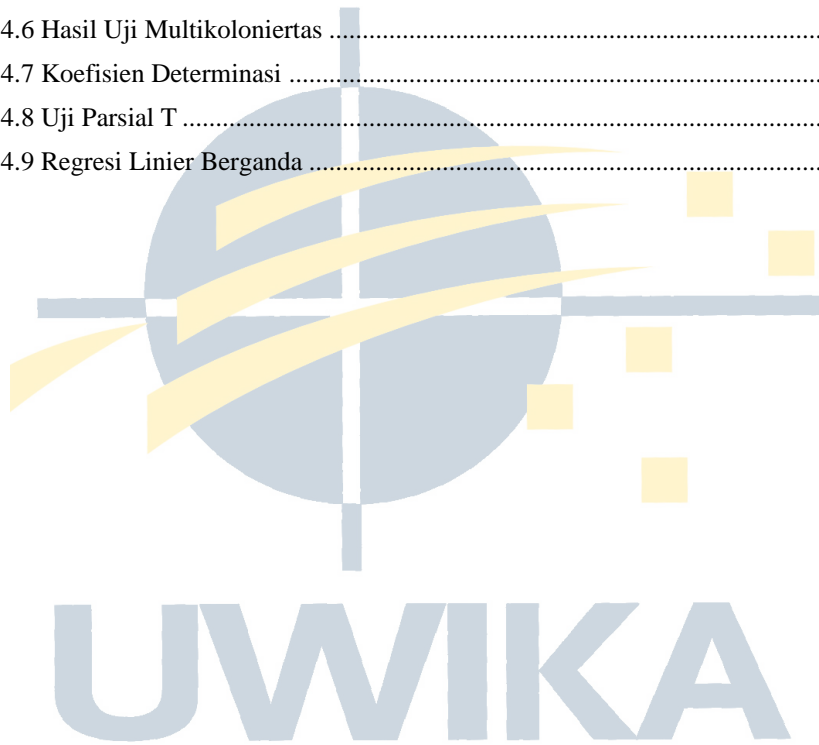
COVER	i
SURAT PENGESAHAN ORISIONAL & PERSETUJUAN PUBLIKASI	viii
BERITA ACARA PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	viii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Ruang Lingkup.....	12
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Teori.....	14
2.3 Hipotesis Penelitian.....	33
2.4 Model Penelitian	36
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Populasi dan Sampel	39
3.3 Identifikasi Variabel (Kuantitatif).....	41
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5 Definisi Operasional dan Indikator Penelitian	42
3.6 Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Karakteristik Responden	48
4.2 Analisis Data	49

4.3 Uji Asumsi Klasik	53
4.4 Uji Hipotesis.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	1
LAMPIRAN	64



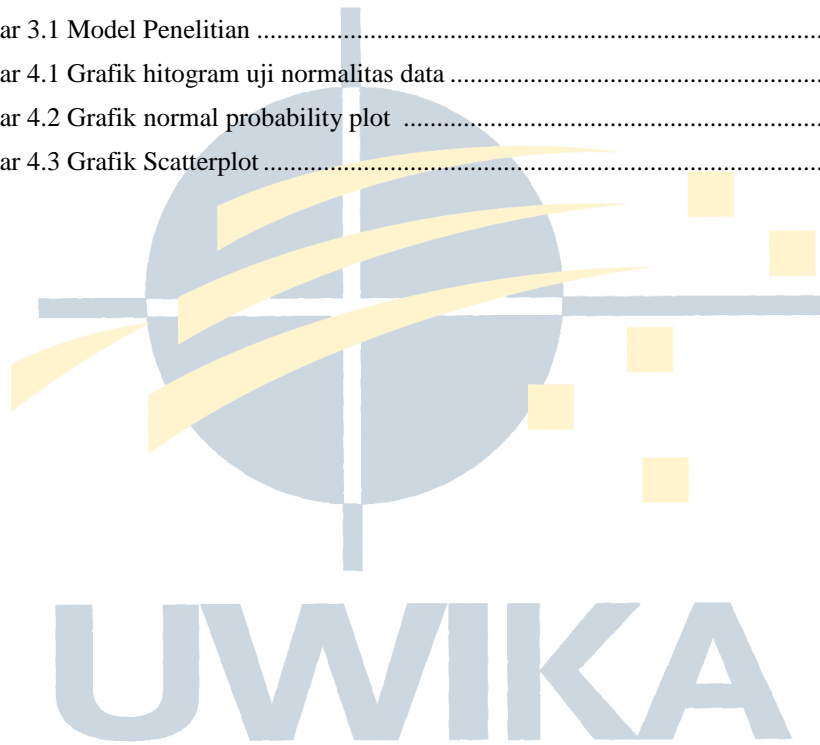
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pebandingan Penelitian dan Penelitian sekarang	12
Tabel 4.1 Deskripsi Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2 Deskripsi Usian Responden	45
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	412
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas Data.....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikoloniertas	54
Tabel 4.7 Koefisien Determinasi	54
Tabel 4.8 Uji Parsial T	55
Tabel 4.9 Regresi Linier Berganda	56



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik internet tahun 2013 hingga tahun 2023.....	1
Gambar 1.2 First Media berkolaborasi dengan chef yudi busatara di Igor Pastry Surabaya	2
Gambar 1.3 First Media Memperkenalkan karakter FITA	3
Gambar 1.4 Hasil Kolaborasi link net dengan ZTE.....	4
Gambar 2.1 Tahap 2 keputusan pembelian konsumen.....	27
Gambar 2.2 Model Penelitian	34
Gambar 3.1 Model Penelitian	44
Gambar 4.1 Grafik hitogram uji normalitas data	51
Gambar 4.2 Grafik normal probability plot	52
Gambar 4.3 Grafik Scatterplot	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Karakteristik Responden.....	64
Lampiran 2. Jawaban Responden.....	69

