

**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN KEMUDAHAN  
PENGUNAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KUOTA  
INTERNET MELALUI MYTELKOMSEL**

(Studi Pada Pengguna Telkomsel di Kota Pasuruan)

**SKRIPSI**

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S1)

Disusun oleh:

**FRISCHI AMANDA CHRISTIANI**

**NPM 20.61201.002840**



**UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2024**

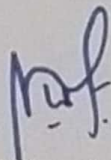
## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : FRISCHI AMANDA CHRISTIANI  
Nomor Pokok Mahasiswa (NPM) : 2061201002840  
Universitas : Merdeka Pasuruan  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : "Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian Kuota Internet Melalui MyTelkomsel (Studi Pada Pengguna Telkomsel di Kota Pasuruan)"

Pasuruan, 24 Januari 2024

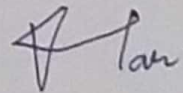
### DISETUJUI DAN DITERIMA

Dosen Pembimbing I



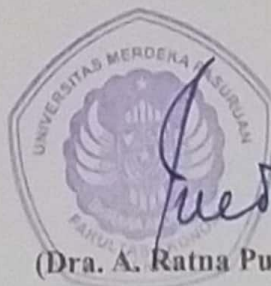
(Vita Fibriyani, S.Si., M.Si)

Dosen Pembimbing II



(Hari Wahyuni, S.E., M.M)

Dekan



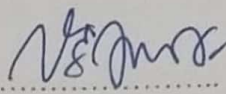
(Dra. A. Ratna Pudyarningsih, M.M)

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

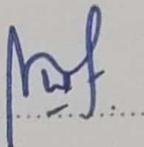
Telah diuji dan dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi, pada tanggal 24 Januari 2024

### TIM PENGUJI:

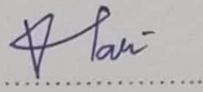
1. Yufenti Oktafiah, S.E., M.SA

1. Ketua.....

2. Vita Fibriyani, S.Si., M.Si

2. Sekretaris.....

3. Hari Wahyuni, S.E., M.M

3. Anggota.....

Pengesahan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan



Dra. A. Ratna Pudyaningsih, M.M

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Frischi Amanda Christiani

NPM : 2061201002840

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul :

“Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian Kuota Internet Melalui MyTelkomsel (Studi Pada Pengguna Telkomsel di Kota Pasuruan)” adalah hasil kerja Tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulisan Ilmiah Orang lain berupa Artikel, Thesis, maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi.

Saya bertanggungjawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 24 Januari 2024

Yang Membuat,



Frischi Amanda Christiani

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan bagi Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia yang telah diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian Kuota Internet Melalui MyTelkomsel (Studi Pada Pengguna Telkomsel Di Kota Pasuruan)"**. Adapun skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi UNMER Pasuruan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menerima banyak dukungan moril maupun materil dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Sulistyawati, M.P. selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan.
2. Ibu Dra. Agnes Ratna Pudyaningsih, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.
3. Ibu Vita Fibriyani, S.Si., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah sabar mendidik dan memberikan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Hari Wahyuni, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang tak henti memberikan nasehat, arahan, dan masukannya kepada penulis.
5. Ibu Dra. Sri Hastari, M.M. dan Ibu Eva Mufidah, S.AB., M.M. selaku dosen wali yang senantiasa membimbing selama proses perkuliahan.

6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen, Karyawan, dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah banyak memberikan masukan selama kegiatan perkuliahan berlangsung serta membantu pelaksanaan perkuliahan akademik.
7. Kedua orang tuaku Bapak Suratman Widarso dan Ibu Ami Andrias yang tanpa henti mendoakan, menyayangi dan memberi dukungan.
8. Keluarga tercinta (Adik Jericho, Mbah Uti, Eyang Uti, Mbak Eli) dan teman-teman terkasih yang selalu menghibur dan memberi semangat agar penulis merasa lebih percaya diri menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat seperjuangan (Siti Hikmatul Iklima dan Nur Jamilaturrosida) serta keluarga KKN 01 Sekargadung Ceria yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
10. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan penelitian yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Mengingat keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan, penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan belum sempurna. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat dibutuhkan demi perbaikan guna melengkapi segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis berharap penelitian ini dapat berguna dimasa depan serta dapat digunakan untuk menambah pengetahuan pada pembaca.

Pasuruan, 24 Januari 2024

Penulis

**Frischi Amanda Christiani**

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9

## BAB II LANDASAN TEORI

A.	Keputusan Pembelian (Y).....	10
1.	Pengertian Keputusan Pembelian.....	10
2.	Proses Keputusan Pembelian.....	12
3.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	21
4.	Indikator Keputusan Pembelian.....	28
B.	Harga (X1).....	30
1.	Pengertian Harga.....	30
2.	Tujuan Penetapan Harga.....	31
3.	Metode Penetapan Harga.....	32
4.	Indikator Harga.....	34
C.	Kualitas Layanan (X2).....	35
1.	Pengertian Kualitas Layanan.....	35
2.	Indikator Kualitas Layanan.....	36
D.	Kemudahan Penggunaan (X3).....	37
1.	Pengertian Kemudahan Penggunaan.....	37
2.	Indikator Kemudahan Penggunaan.....	38
E.	Hubungan Antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen.....	39



1.	Hubungan antara Harga, Kualitas Layanan, dan Kemudahan Penggunaan dengan Keputusan Pembelian .....	39
2.	Hubungan Harga dengan Keputusan Pembelian .....	40
3.	Hubungan Kualitas Layanan dengan Keputusan Pembelian.....	40
4.	Hubungan Kemudahan Penggunaan dengan Keputusan Pembelian.....	41
F.	Penelitian Terdahulu.....	42
G.	Kerangka Konsep Penelitian .....	52
H.	Hipotesis Penelitian.....	53
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
A.	Definisi Operasional Variabel.....	55
B.	Ruang Lingkup Penelitian.....	58
C.	Lokasi Penelitian .....	58
D.	Metode Penarikan Sampel.....	58
E.	Jenis Data dan Sumber Data .....	59
1.	Jenis Data Penelitian.....	59
2.	Sumber Data .....	60
F.	Teknik Pengumpulan Data .....	61
G.	Teknik Pengolahan Data.....	62
H.	Instrumen Penelitian.....	63
I.	Uji Instrumen Penelitian .....	63

1.	Uji Validitas .....	64
2.	Uji Reliabilitas.....	64
J.	Uji Asumsi Klasik .....	64
1.	Uji Normalitas .....	64
2.	Uji Linearitas .....	64
3.	Uji <i>Non</i> -Multikolinearitas .....	65
4.	Uji <i>Non</i> -Heteroskedastisitas .....	65
5.	Uji <i>Non</i> -Autokorelasi .....	66
K.	Analisis Deskriptif.....	66
L.	Teknik Analisis Data .....	68
1.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
2.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	69
M.	Pengujian Hipotesis.....	69
1.	Uji Simultan (F).....	69
2.	Uji Parsial (t) .....	70
N.	Uji Pengaruh Dominan.....	70

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A.	Hasil Penelitian.....	71
1.	Gambaran umum Objek Penelitian .....	71
2.	Uji Instrumen Penelitian.....	73

3. Analisis Deskriptif Data Penelitian .....	76
4. Uji Asumsi Klasik.....	95
5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	101
6. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	103
7. Pengujian Hipotesis .....	103
8. Uji Pengaruh Dominan.....	106
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	107
1. Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, dan Kemudahan Penggunaan terhadap Keputusan Pembelian .....	107
2. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian .....	109
3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian .....	111
4. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Keputusan Pembelian ....	112
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	114
B. Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Jumlah Penduduk Yang Mengakses Internet.....	5
Tabel 2 : Matriks Penelitian Terdahulu .....	67
Tabel 3 : Kriteria Rata-Rata Skor Jawaban Responden .....	68
Tabel 4 : Hasil Uji Validitas Harga (X1) .....	73
Tabel 5 : Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X2).....	74
Tabel 6 : Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (X3).....	74
Tabel 7 : Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y).....	75
Tabel 8 : Hasil Uji Reliabilitas Data.....	76
Tabel 9 : Deskripsi Kuesioner .....	77
Tabel 10 : Jumlah Transaksi melalui MyTelkomsel.....	78
Tabel 11 : Demografi Responden .....	78
Tabel 12 : Statistik Deskriptif.....	80
Tabel 13 : Deskriptif Jawaban Harga (X1).....	83
Tabel 14 : Deskriptif Jawaban Kualitas Layanan (X2) .....	86
Tabel 15 : Deskriptif Jawaban Kemudahan Penggunaan (X3).....	89
Tabel 16 : Deskriptif Jawaban Keputusan Pembelian (Y) .....	92
Tabel 17 : Hasil Uji <i>Linearity</i> .....	95
Tabel 18 : Hasil Uji <i>One-Sample-Kolmogorof-Smirnov Test</i> .....	96
Tabel 19 : Hasil Uji <i>Non-Multikolinearitas</i> .....	97
Tabel 20 : Hasil Uji <i>Non-Heteroskedastisitas</i> .....	99

Tabel 21	: Hasil Uji <i>Non</i> -Autokorelasi.....	100
Tabel 22	: Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	101
Tabel 23	: Hasil Uji Koefisien Deteminasi ( $R^2$ ).....	103
Tabel 24	: Hasil Uji F .....	104
Tabel 25	: Hasil Uji t .....	105
Tabel 26	: Hasil Uji Pengaruh Secara Dominan.....	106



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 : 5 Operator Seluler Favorit Masyarakat Indonesia.....	2
Gambar 2 : Operator Seluler Dengan Pengguna Terbanyak di Indonesia.....	2
Gambar 3 : Proses Evaluasi Produk/Merek Model Multi Atribut.....	17
Gambar 4 : Kerangka Konseptual .....	52
Gambar 5 : Foto GraPARI Telkom Kota Pasuruan.....	71
Gambar 6 : <i>QR Barcode Kuesioner</i> .....	77
Gambar 7 : Hasil Uji <i>Scatterplot</i> .....	98



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Data Responden
- Lampiran 3 : Analisis Deskriptif Statistik
- Lampiran 4 : Teknik Analisis Data
- Lampiran 5 : Tabel Statistik
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Hasil Plagiasi



**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN KEMUDAHAN  
PENGUNAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KUOTA  
INTERNET MELALUI MYTELKOMSEL**

(Studi Pada Pengguna Telkomsel di Kota Pasuruan)

**Frischi Amanda Christiani<sup>1</sup>, Vita Fibriyani<sup>2</sup>, Hari Wahyuni<sup>3</sup>**

Mahasiswa Universitas Merdeka Pasuruan<sup>1</sup>

Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan<sup>2,3</sup>

E-mail: [frischiamanda@gmail.com](mailto:frischiamanda@gmail.com)<sup>1</sup>, [vita fibriyani@gmail.com](mailto:vita fibriyani@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[yuniprasetya55@gmail.com](mailto:yuniprasetya55@gmail.com)<sup>3</sup>

**Abstrak**

Transformasi teknologi informasi dan komunikasi diiringi dengan pengaruh jumlah pengguna internet sehingga berdampak pada persaingan antar perusahaan penyedia layanan telekomunikasi seluler. Situasi tersebut membuat perusahaan berfokus pada inovasi dan pengembangan produk seperti layanan digital berupa aplikasi yang dapat diakses melalui gawai kapan pun dan dimana pun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan pembelian kuota internet melalui MyTelkomsel. Populasi yang diteliti adalah pengguna Telkomsel di Kota Pasuruan dengan metode *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 90 responden. Secara simultan harga, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian dengan nilai sig. 0.000. Harga secara parsial tidak mempengaruhi keputusan pembelian dengan nilai sig. 0.082. Kualitas layanan secara parsial mempengaruhi keputusan pembelian dengan nilai sig. 0.004. Kemudahan penggunaan secara parsial mempengaruhi keputusan pembelian dengan nilai sig. 0.000. Variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap Keputusan Pembelian (Y) dalam penelitian ini adalah Kemudahan Penggunaan (X3) karena memiliki nilai kontribusi sebesar 39,38%, sedangkan Harga (X1) memiliki nilai kontribusi sebesar 7,3 % dan nilai kontribusi Kualitas Layanan (X2) sebesar 31,98%.

**Kata Kunci:** harga, kualitas layanan, kemudahan penggunaan, keputusan pembelian