

**PENGARUH CITRA MEREK (*BRAND IMAGE*)
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KARTU SELULER TELKOMSEL
(Studi Kasus Pada Mahasiswa/I DIII Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya)**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**META DIANA
NPM 061930601506**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2022**

**PENGARUH CITRA MEREK (*BRAND IMAGE*)
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KARTU SELULER TELKOMSEL
(Studi Kasus Pada Mahasiswa/I DIII Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya)**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**META DIANA
NPM 061930601506**

Menyetujui,

**Palembang, Agustus 2022
Pembimbing II**

Pembimbing I

**Dr. Markoni Badri, S.E., MBA
NIP 196103251989031001**

**Pridson Mandjangan, S.E., M.M
NIP195803201989101001**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., MBA
NIP 197602222002121001**

**Koordinator Program Studi
D-III Administrasi Bisnis**

**Fetty Maretha, S.E., M.M
NIP 198203242008012009**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meta Diana
NPM : 061930601506
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Citra Merek (*Brand Image*) Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Seluler Telkomsel (Studi Kasus Pada Mahasiswa/i DIII Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak pihak yang berkepentingan.

Palembang, Agustus 2022



Yang Membuat Pernyataan,

Meta Diana
NPM 061930601506

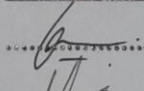
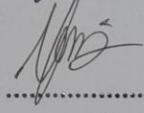
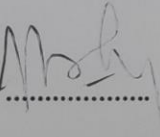
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Meta Diana
NPM : 061930601506
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Citra Merek (*Brand Image*)
Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Seluler
Telkomsel (Studi Kasus Pada Mahasiswa DIII
Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri
Sriwijaya)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari:

Tanggal :

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	<u>Yulia Pebrianti, S.E.E., M.Si</u> Ketua Penguji	
2.	<u>Afrizawati M, S.E., M.Si</u> Anggota Penguji	
3.	<u>Dr. Markoni Badri, S.E., MBA</u> Anggota Penguji	

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Keceriaan dan kenyamanan hidup tidak terlalu bergantung pada hal-hal di luar manusia melainkan bergantung pada kekayaan batin di dalam diri manusia”

(Emha Ainum Nadjib)

Kupersembahkan kepada

- **Kedua Orang Tua**
- **Saudara-saudara ku**
- **Teman terbaikku**
- **Teman-teman kelas 6ND 2019**
- **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir yang berjudul “Pengaruh Citra Merek (*Brand Image*) Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Seluler Telkomsel (Studi Kasus Pada Mahasiswa DIII Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya”

Adapun tujuan dari penelitian laporan akhir ini untuk mengetahui apakah citra merek (*brand image*) berpengaruh terhadap keputusan pembelian kartu seluler telkomsel pada mahasiswa DIII Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya adapun metodologi penelitian yang digunakan menggunakan metode kuantitatif. Hasil dari penelitian ini bahwa citra merek (*brand image*) memiliki pengaruh yang searah dan signifikan terhadap keputusan pembelian

Penyusunan laporan akhir ini disusun dengan sebaik-baiknya, namun masih terdapat kekurangan didalam penyusunan laporan akhir ini, oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak sangat diharapkan.

Akhir kata saya ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan saran dan bantuan dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan juga bagi penyusun lainnya.

Palembang 2022

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan akhir ini, penulis banyak sekali mendapat bantuan, bimbingan, semangat dan saran dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieksa Lupikawaty, S.E., M.M., selaku selaku Sekertaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
5. Bapak Dr. Markoni Badri, S.E., M.BA, selaku Pembimbing I yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyusun laporan ini
6. Bapak Pridson Mandiangan, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyusun laporan ini
7. Bapak (Junaidi) dan Ibu (Yuli Marbuana) yang senantiasa mendoakan dan memberikan bantuan baik moril maupun materil serta selalu mencurahkan kasih dan sayangnya dan memberikan semangat untuk penulis.
8. My lovely sister Ade Andita dan Inda Rahma Nadia yang selalu memberikan saya semangat dan dukungan dalam melaksanakan perkuliahan di Politeknik Negeri Sriwijaya
9. Kepada seluruh keluarga penulis yang telah memberikan bantuan dan semangat
10. Kepada teman seperjuangan dan se-kostan penulis dari SMA Resi Amelya dan Debby Carnesa
11. Teman-teman di kelas 6 ND'19 Jurusan Administrasi Bisnis

12. Semua Dosen Pengajar di Jurusan Adminsitration Bisnis yang banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama menempuh pendidikan di Poiteknik Negeri Sriwijaya
13. Semua pihak yang telah membantu penulis selama ini

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan-Nya.

Palembang, Juli 2022

Penulis

ABSTRAK

Citra merek (*brand image*) merupakan bentuk persepsi dan keyakinan konsumen terhadap suatu merek memori konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari citra merek (*brand image*) yang terdiri dari indikator dari citra pembuat (*corporate image*), citra pemakai (*user image*) dan citra produk (*product image*) terhadap keputusan pembelian kartu seluler telkomsel. Penelitian ini menggunakan objek operator telkomsel. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik *cluster sampling*. Karakteristik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Mahasiswa DIII Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya yang menggunakan kartu seluler telkomsel. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen citra merek (*brand image*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (keputusan pembelian)

Kata Kunci: Citra, Merek, Keputusan, Telkomsel

ABSTRACT

Brand image are a form of consumer perception and belief in a brand of consumer memory. This study aims to determine whether there is an influence of brand image which consists of indicators of the corporate image, user image and product image on the decision to purchase telkomsel cellular cards. This research uses telkomsel operator as an object. This study used a quantitative descriptive approach. The sampling technique used in this study is the cluster sampling technique. The characteristics of the sample used in this study are DIII students of the Department of Business Administration, Sriwijaya State Polytechnic who use telkomsel cellular cards. The analysis technique used in this research it descriptive analysis and simple regression analysis. The results of this study indicate that the independent variable brand image (brand image) has a positive and significant effect on the dependent variable (purchase decisions).

Keywords: Image, Brand, Decision, Telkomsel

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
1.5 Metodologi Penelitian	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	7
a. Jenis Data	7
b. Sumber Data	7
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	7
1.5.4 Populasi dan Sampel	8
a. Populasi	8
b. Sampel	8
1.6 Definisi Operasional	10

1.7 Skala Pengukuran Variabel	11
1.8 Teknik Analisis Data	12
1.8.1 Analisis Data Deskriptif	12
1.8.2 Uji Validitas	12
1.8.3 Uji Reliabilitas	13
1.8.4 Koefisien Determinasi (R^2)	13
1.8.5 Analisis Regresi Linier Sederhana	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Pengertian Pemasaran	14
2.2 Citra Merek (<i>Brand Image</i>)	15
2.2.1 Pengertian Merek	15
2.2.2 Manfaat Merek	15
2.2.3 Pengertian Citra Merek (<i>Brand Image</i>)	16
2.2.4 Dimensi Citra Merek	16
2.2.5 Indikator Citra Merek	17
2.3 Keputusan Pembelian	18
2.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian	18
2.3.2 Proses Keputusan Pembelian	19
2.3.3 Indikator Keputusan Pembelian	20
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	22
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	22
3.2 Visi, Misi dan Motto Telkomsel	24
3.2.1 Visi Telkomsel	24
3.2.2 Misi Telkomsel	24
3.2.3 Logo/Motto Telkomsel	24
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	25
3.3.1 Struktur Organisasi Telkomsel	25
3.3.2 Pembagian Tugas	26
3.4 Profil Responden	28
3.4.1 Profil Responden Berdasarkan Semester	28
3.4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	29
3.4.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
3.4.4 Profil Responden Berdasarkan Uang Saku Perbulan	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Analisa Statiska Deskriptif	31
4.1.1 Citra Merek (<i>Brand Image</i>)	32
4.2.2 Keputusan Pembelian	34
4.2 Uji Instrumen	35
4.2.1 Uji Validitas	35
4.2.2 Uji Reliabilitias	37
4.3 Analisis Data	38

4.3.1 Koefisien Determinasi (R^2)	38
4.3.4 Analisis Regresi Linear Sederhana	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	44
5.1 Kesimpulan	44
5.2 Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa DIII Jurusan Administrasi Bisnis	8
Tabel 1.2 Perhitungan Jumlah Sampel	10
Tabel 1.3 Definisi Operasional	10
Tabel 1.4 Skala Pengukuran Likert	11
Tabel 1.5 Dasar Interpretasi Skor	12
Tabel 3.1 Profil Responden Berdasarkan Semester	28
Tabel 3.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	29
Tabel 3.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 3.4 Profil Responden Berdasarkan Uang Saku Perbulan	30
Tabel 4.1 Dasar Interpretasi Skor Item	32
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Citra Merek (<i>Brand Image</i>)	32
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Keputusan Pembelian	34
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Citra Merek (<i>Brand Image</i>)	36
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	37
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Citra Merek (<i>Brand Image</i>).....	38
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian.....	38
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi	39
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pelanggan Operator Seluler di Indonesia	2
Gambar 1.2 Kecepatan Internet Operator Seluler di Indonesia	3
Gambar 1.3 Beberapa Kategori yang dimenangkan oleh Telkomsel	4
Gambar 2.1 Model Lima Tahap Proses Pembelian	19
Gambar 3.1 Logo Telkomsel	24
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Telkomsel Regional Sumatera Selatan	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
Lampiran 2	Surat Permohonan Pengambilan Data
Lampiran 3	Surat Balasan Pengambilan Data
Lampiran 4	Lembar Kesepakatan Pembimbing
Lampiran 5	Lembar Bimbingan Laporan Akhir
Lampiran 6	Kuesioner
Lampiran 7	Rekapitulasi Jawaban Responden
Lampiran 8	Uji Validitas
Lampiran 9	Uji Reliabilitas
Lampiran 10	Distribusi Frekuensi
Lampiran 11	Lembar Revisi Ujian Laporan Akhir
Lampiran 12	Lembar Persetujuan Laporan Akhir