

**PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KARTU TELKOMSEL
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis POLSRI)**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

NOVI APRIYANI

0613 3060 0496

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2016**

**PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KARTU TELKOMSEL
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis POLSRI)**



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

Oleh:

**NOVI APRIYANI
0613 3060 0496**

Menyetujui,

Pembimbing I

**Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., M.Si.
NIP 195904211989102001**

Pembimbing II

**Lisnini, S.E., M.Si.
NIP 195808171993031001**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**A. Jalaluddin Sayuti, SE., M.hum.Res
NIP 196008061989101001**



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polsriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Novi Apriyani
NPM : 0613 3060 0496
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Perilaku Konsumen
Judul Laporan Akhir : Persepsi Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian Kartu Telkomsel (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis POLSRI)

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.

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

Palembang,

Yang membuat pernyataan



Novi Apriyani
NPM 0613 3060 0496

HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN


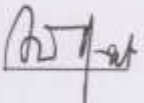
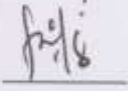
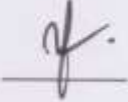
Nama Mahasiswa : Novi Apriyani
NPM : 0613 3060 0496
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Persepsi Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian Kartu Telkomsel (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis POLSRI)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Rabu

Tanggal: 3 Agustus 2016

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., M.Si.</u> Ketua		<u>8/8/2016</u>
2.	<u>Hanifati Burhan, S.E., M.M</u> Anggota		<u>8/8/2016</u>
3.	<u>Fetty Maretha, S.E., M.M</u> Anggota		<u>8/8/2016</u>
4.	<u>Dr. Paisal, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>8/8/2016</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Jika anda putus asa, jangan memaksa untuk terus bergerak. Tetapi paksalah hati dan pikiran anda untuk menemukan tujuan baru”.

“Ketika ditengah jalan kamu mulai lelah dan semangatmu menurun, ingatlah tujuan pertama kali kamu memulai untuk apa dan demi siapa”.

(Novi Apriyani)

Kupersembahkan untuk:

- ***Ayah dan Ibu tercinta***
- ***Umi dan Abi seperti orang tua kandungku sendiri***
- ***Keluarga dan Sahabatku yang memberikan dukungan dan motivasi setiap perjuanganku***
- ***Teman seperjuangan 6 NB***
- ***Almamaterku***

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobilalamin, penulis ucapkan kepada Allah SWT atas berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan judul **“Persepsi Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian kartu Telkomsel (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis POLSRI)”**. Tujuan dari penyusunan Laporan Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kurikulum di Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya di jurusan Administrasi Bisnis. Selain itu, penyusunan Laporan Akhir ini ditujukan untuk menyelesaikan Program Studi Diploma D-III Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Permasalahan dibuatnya judul Laporan Akhir ini karena adanya kelemahan dari provider Telkomsel, namun kebanyakan para mahasiswa masih memutuskan untuk membeli kartu provider lain. Dari data primer yaitu data yang diolah sendiri oleh penulis, didapatkan pada dimensi daya tahan yang menjadi faktor dominan dalam mempengaruhi keputusan pembelian kartu Telkomsel dengan persentase sebesar 87% termasuk dalam kategori sangat kuat.

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan pengetahuan dan kemampuan penulis yang terbatas. Kiranya Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya. Penulis memohon maaf apabila masih terdapat banyak kekurangan pada penulisan Laporan Akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak maka Laporan Akhir ini tidak dapat diselesaikan tepat waktu. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, Penulis berharap semoga dukungan dan bantuan yang telah diberikan ini mendapatkan balasan dari Allah SWT. Akhirnya penulis panjatkan do'a semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat dan hidayahnya-Nya kepada kita semua. Amin Ya Robbal'Alamin.

Palembang, Juli 2016

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam menyelesaikan laporan ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan waktu, tenaga dan pikiran serta berupa bimbingan, dorongan, petunjuk, saran, keterangan-keterangan dan data baik lisan maupun tulisan. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak A. Jalaluddin Sayuti, S.E, M.Hum.Res., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
3. Bapak Divianto, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Bapak Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak membantu memberikan bantuan serta arahan selama menyusun laporan akhir ini
5. Ibu Lisnini, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bantuan serta pengarahan selama menyusun laporan akhir ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan seluruh karyawan/karyawati Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Ibu Mia, selaku pengurus perpustakaan yang telah membantu dalam mencari referensi dan pedoman yang dibutuhkan penulis.
8. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan baik do'a, moral maupun materil.
9. Ibu Munziar Meitia Munaf, Abi DodI Yudistira dan Zata Qisti Mikail yang sudah seperti ibu, abi dan adik sendiri yang selalu memberikan dukungan dalam bentuk motivasi, moril, spiritual dan doa.
10. Sahabatku tersayang Susan Meisaroh dan Farisah yang telah meluangkan waktu serta memberikan motivasi, dorongan dan do'a.

11. Seseorang yang setia mendampingi dan sabar Anggi Febriandry untuk meluangkan waktu, dan memberikan motivasi, dukungan, dan do'a dalam menyusun Laporan Akhir ini
12. Teman-teman seperjuangan 6 NB di Jurusan Administrasi Bisnis Angkatan 2013, yang memberikan semangat serta bantuannya kepada penulis.

Akhir kata penulis berdo'a semoga Allah SWT melimpahkan berkah dan rahmat-Nya atas segala kebaikan dalam membantu penyelesaian laporan ini dan harapan penulis semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Palembang, Juli 2016

Penulis

ABSTRACT

The purpose of writing this final report to find out how the perception of customers towards buying decision Telkomsel Card and to know the dimensions of perception which is the most dominant influence on the purchasing decisions of Telkomsel Card (Case Study on Student Business Administration Department State Polytechnic of Sriwijaya). Methods of data collection using questionnaires and field research through library research. The analysis data tools using a 7-dimensional perception, namely product performance, product reliability, product features, durability, suitability, ability that can be improved, and the perceived quality and purchase decisions. Dimensions of the product features are the dimensions of the lowest 54%, because the price of the features offered are not as expected by the general public and students. Dimensions of the highest dimension durability becomes 87%, due to network and rapid signal and stable both in cities and in rural areas. The most dominant dimension is the dimension of endurance for Telkomsel card always improve the quality features that are owned. PT Telkomsel should adjust the price with the quality of service features offered as well as maintaining the quality of the network up in the countryside.

Keywords : consumer perceptions , Telkomsel card users

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
1.5 Metode Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	6
1.5.4 Populasi dan Sampel	7

1.6 Analisis Data	10
1.6.1 Metode Kualitatif	11
1.6.2 Metode Kuantitatif	11
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Persepsi	14
2.1.1 Pengertian Persepsi	14
2.1.2 Faktor- faktor yang Mempengaruhi Persepsi	14
2.1.3 Proses Terjadinya Persepsi	16
2.1.4 Dimensi Persepsi	17
2.2 Perilaku Konsumen	18
2.2.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....	18
2.3 Keputusan Pembelian	18
2.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian	20
2.3.2 Faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian konsumen	21
2.3.3 Proses Keputusan Pembelian	22
2.4 Merek	23
2.4.1 Pengertian Merek	23
2.4.2 Pentingnya Penggunaan Merek (<i>Brand</i>)	25
 BAB III KEDAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	26
3.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	27
3.2.1 Visi PT Telekomunikasi Seluler	27
3.2.2 Misi PT Telekomunikasi Seluler	27
3.3 Logo Perusahaan	27
3.4 Struktur Organisasi Perusahaan	28
3.5 Profil Responden	30
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	

4.1 Persepsi Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian Kartu Telkomsel pada mahasiswa jurusan Administrasi Bisnis Polsri	33
4.1.1 Kinerja Produk	34
4.1.2 Dimensi Keterandalan Produk	37
4.1.3 Dimensi Fitur Produk	39
4.1.4 Dimensi Daya Tahan	41
4.1.5 Dimensi Kesesuaian	43
4.1.6 Dimensi Kemampuan Diperbaiki	46
4.1.7 Dimensi Kualitas yang Dirasakan	49
4.1.8 Keputusan Pembelian	51
4.2 Grafik Tingkat Dimensi Persepsi yang paling Dominan dan Keputusan Pembelian kartu Telkomsel	55

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN	58
5.2 SARAN	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Retting Provider di Indonesia Tahun 2015	2
Tabel 1.2 Menentukan Jumlah Sampel	8
Tabel 1.3 Populasi	9
Tabel 1.4 Populasi dan Sampel	10
Tabel 1.5 Skala Likert	12
Tabel 3.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 3.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Semester	32
Tabel 3.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lamanya Menggunakan Telkomsel	32
Tabel 4.1 Interpretasi Jawaban Dari Responden Dimensi Kinerja Produk	35
Tabel 4.2 Interpretasi Jawaban Dari Responden Dimensi Keterandalan Produk	38
Tabel 4.3 Interpretasi Jawaban Dari Responden Dimensi Fitur Produk ..	40
Tabel 4.4 Interpretasi Jawaban Dari Responden Dimensi Daya Tahan ...	42
Tabel 4.5 Interpretasi Jawaban Dari Responden Dimensi Kesesuaian	44
Tabel 4.6 Interpretasi Jawaban Dari Responden Dimensi Kemampuan Diperbaiki	47
Tabel 4.7 Interpretasi Jawaban Dari Responden Dimensi Kualitas Yang Dirasakan	50
Tabel 4.8 Interpretasi Jawaban Dari Responden Keputusan Pembelian ...	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Logo PT Telekomunikasi Seluler	28
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Telkomsel Region SUMBAGSEL ..	30
Gambar 4.1 Grafik Persentase Dimensi Persepsi dan Keputusan Pembelian	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Melakukan Penelitian

Lampiran 2 Lembar Rekomendasi Laporan Akhir

Lampiran 3 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir

Lampiran 4 Lembar Bimbingan Laporan Akhir

Lampiran 5 Kuesioner

Lampiran 6 Hasil Perhitungan Kuesioner