

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN KARTU SELULER TELKOMSEL PADA  
MAHASISWA D-III 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:**

**RAHMA DWIYANTI  
NPM 061830600434**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN KARTU SELULER TELKOMSEL PADA  
MAHASISWA D-III 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:  
RAHMA DWIYANTI  
NPM 061330600434**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I,**


  
**Al Hushori, SE., M. AB.  
NIP 197004142001121001**

**Palembang, Agustus 2021  
Pembimbing II,**

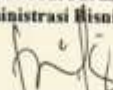
  
**Ummasyroh, SE., M. Ed. M.  
NIP 196106051989032002**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan  
Administrasi Bisnis**

  
**Heri Setiawan, S.E., MAB.  
NIP 197602222002121001**

**Ketua Prodi Jurusan  
Administrasi Bisnis**

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



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139  
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : [www.polisriwijaya.ac.id](http://www.polisriwijaya.ac.id) E-mail : [info@polisriwijaya.ac.id](mailto:info@polisriwijaya.ac.id)



**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahma Dwiyanti  
NPM : 061830600434  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D-III Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Seluler Telkomsel Pada Mahasiswa D-III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir 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, Juli 2021

Yang membuat pernyataan,

Rahma Dwiyanti  
NPM 061830600434

### LEMBAR PENGESAHAN

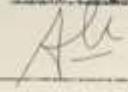
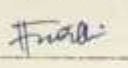
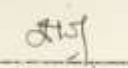
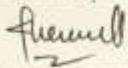
Nama : Rahma Dwiyanti  
NPM : 061830600434  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / D III Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan KP : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Seluler Telkomsel Pada Mahasiswa D-III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya

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

Pada hari:

Tanggal:

#### TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1. Ketua	Al Hushori, SE., MAB		25/8 2021
2. Anggota	Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M		25/8 2021
3. Anggota	Elisa, S.E., M.Si		25/8 - 2021
4. Anggota	Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si		8/9 - 2021

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

**Ingatlah Allah saat masalahmu jadi terlalu berat untuk ditangani dan hidup tak berjalan sesuai keinginanmu, beristirahatlah dan hitung berkah yang sudah kau dapatkan. Percayalah Allah pasti punya jalan yang lebih baik untukmu. (Penulis)**

### **Kupersembahkan Kepada:**

- **Kedua Orang Tua**
- **Keluarga ku**
- **Kedua sahabat ku**
- **Teman-teman kelas 6  
NB 2018**
- **Almamater**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan nikmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir. Laporan akhir ini berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Seluler Telkomsel Pada Mahasiswa DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya”. Penulisan laporan akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis.

Menurut penulis sebagian mahasiswa berpendapat bahwa kartu Telkomsel merupakan kartu seluler yang cukup mahal dibandingkan kartu seluler yang lain, namun sebagian mahasiswa lainnya berpendapat bahwa harga yang mahal dari produk Telkomsel sebanding dengan kualitas yang diberikan. Maka dari fenomena tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Seluler Telkomsel Pada Mahasiswa DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya”.

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada mahasiswa D-III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya, penulis mendapati bahwa terdapat pengaruh positif antara Kualitas produk terhadap keputusan pembelian.

Saya menyadari Laporan akhir ini banyak terdapat kekurangan oleh karena itu dengan tangan terbuka kami menerima segala saran kritik dari pembaca agar saya dapat memperbaiki makalah ini. Penulis juga berterima kasih atas bimbingan dan arahan dari pihak yang bersangkutan, semoga Allah membalas kebaikan kalian. Akhir kata saya ucapkan banyak terima kasih.

Palembang, Agustus 2021

Rahma Dwiyanti

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan akhir ini, saya banyak sekali mendapat bantuan, bimbingan, petunjuk, masukan, bantuan dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E.,M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, SE., MM selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Bapak Al Hushori.,SE.,M.AB selaku Pembimbing I yang telah memberikan saran, solusi dan petunjuk bagi penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Ibu Ummasyroh, SE.,M.Ed.M selaku Pembimbing II yang telah memberikan saran, solusi dan petunjuk bagi penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Seluruh Dosen, karyawan, Staff dan Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan semangat serta doa kepada saya.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan berkah dan rahmat-Nya atas segala kebaikan dalam membantu penyelesaian laporan akhir ini dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Palembang, Agustus 2021

Rahma Dwiyanti

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KARTU SELULER TELKOMSEL PADA MAHASISWA D-III ADMINISTRASI BISNIS POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

Oleh:

Rahma Dwiyanti

Pemasaran merupakan salah satu kegiatan pokok yang dilakukan oleh perusahaan dalam usaha mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Pemasaran perusahaan harus dapat juga memberikan kepuasan konsumen agar mencapai pandangan yang baik terhadap perusahaan. Dimana hal ini merupakan kunci sukses keberhasilan suatu perusahaan. Bauran Pemasaran merupakan bagian yang paling penting dari kegiatan pemasaran jasa. Bauran pemasaran jasa yang baik akan sangat membantu dalam mempertahankan konsumen, karena biaya yang diperlukan untuk mempertahankan kemauan pelanggan akan lebih sedikit jika dibandingkan biaya untuk merebut kembali pelanggan yang telah hilang atau untuk menarik konsumen yang baru yang biasanya lebih besar. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian kartu seluler Telkomsel pada mahasiswa D-III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan Sampling Error. Sampel diambil sebanyak 83 responden yakni mahasiswa D-III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya pengguna kartu seluler Telkomsel. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel bebas kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Secara parsial dapat dilihat bahwa variabel kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian kartu seluler Telkomsel pada mahasiswa D-III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

*Kata Kunci: Pemasaran, Bauran Pemasaran, Kualitas Produk (X) Dan Keputusan Konsumen (Y)*



## **ABSTRACT**

### ***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY ON THE DECISION TO PURCHASE TELKOMSEL CELLULAR CARD IN D-III STUDENTS OF BUSINESS ADMINISTRATION OF SRIWIJAYA STATE POLYTECHNIC***

By:

Rahma Dwiyanti

*Marketing is one of the main activities carried out by companies in an effort to maintain the survival of the company. The company's marketing must also be able to provide customer satisfaction in order to achieve a good view of the company. Where this is the key to the success of a company's success. Marketing mix is the most important part of service marketing activities. A good service marketing mix will be very helpful in retaining customers, because the costs needed to maintain customer desire will be less than the costs to reclaim lost customers or to attract new customers which are usually greater. This study was conducted to determine and analyze the effect of product quality on the decision to purchase Telkomsel cellular cards for D-III students of Sriwijaya State Polytechnic Business Administration. Sampling used is the Sampling Error. The sample was taken as many as 83 respondents, namely D-III students of Business Administration at the Sriwijaya State Polytechnic who used Telkomsel cellular cards. The data analysis technique used simple linear regression analysis. The results showed that the independent variable product quality simultaneously had a positive and significant effect on purchasing decisions. Partially, it can be seen that the product quality variable has a positive and significant effect on the decision to purchase Telkomsel cellular cards for D-III Business Administration students at the Sriwijaya State Polytechnic.*

*Keywords: Marketing, Marketing Mix, Product Quality (X) And Consumer Decision (Y)*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman:</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	5
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
1.5.3 Metode Pengumpulan Data .....	8
1.5.4 Populasi dan Sampel .....	9
a. Populasi.....	9
b. Sampel .....	9
c. Teknik Pengambilan Sampel .....	9

1.5.5 Analisa Data .....	11
a. Analisis Data Kuantitatif.....	11
b. Uji Validitas.....	11
c. Uji Reabilitas.....	12
d. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	13
e. Pengujian Hipotesis.....	14

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Pengertian Pemasaran.....	15
2.1.1 Tujuan Pemasaran .....	16
2.1.2 Fungsi dalam Pemasaran.....	17
2.2 Pengertian Kualitas Produk .....	18
2.2.1 Manfaat Kualitas Produk.....	18
2.2.2 Tingkatan Kualitas Produk.....	20
2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk .....	21
2.3 Pengertian Keputusan Pembelian.....	22
2.3.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian .....	23
2.3.2 Jenis-jenis Perilaku Konsumen .....	24
2.3.3 Dimensi Keputusan Pembelian .....	25
2.4 Kerangka Berfikir .....	27
2.5 Hipotesis .....	27
2.6 Definisi Operasional Variabel .....	28

## **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	29
3.2 Visi, Misi dan Motto Perusahaan .....	33
3.2.1 Visi Perusahaan .....	33
3.2.2 Misi Perusahaan .....	33
3.2.3 Logo/Motto Perusahaan .....	33
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas .....	34

3.3.1 Struktur Organisasi .....	34
3.3.2 Pembagian Tugas .....	35
3.4 Profil Responden .....	41
3.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
3.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	41
3.4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Produk yang Digunakan .....	42
3.4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan .....	43
3.5 Rekapitulasi Responden .....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	48
4.1.1 Uji Validasi .....	48
4.1.2 Uji Realibilitas .....	50
4.2 Hasil Analisi Uji t (T-Test) .....	52
4.3 Regresi Linier Sederhana .....	54
4.4 Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....	55
4.5 Pembahasan Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	56
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	58
5.2 Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman:</b>
Tabel 1.1 Jenis Operator dan Produk Kartu Seluler Perusahaan Operator GSM di Indonesia Tahun 2021 .....	2
Tabel 1.2 Jumlah Populasi dan Sampel Mahasiswa D-III Administrasi Bisnis Tahun 2020-2021 .....	10
Tabel 2.1 Definisi Operasional Variabel .....	27
Tabel 3.1 Karakteristik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 3.2 Karakteristik Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	41
Tabel 3.3 Karakteristik Jumlah Responden Berdasarkan Produk yang Digunakan .....	42
Tabel 3.4 Karakteristik Jumlah Responden Berdasarkan Lama Penggunaan .....	43
Tabel 3.5 Rekapitulasi Responden Variabel Independen .....	43
Tabel 3.6 Rekapitulasi Responden Variabel Dependen.....	47
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Pada Indikator Kualitas Produk (X).....	49
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Pada Indikator Keputusan Pembelian (Y).....	50
Tabel 4.3 Hasil Uji Reabilitas Pada Indikator Kualitas Produk (X) .....	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Reabilitas Pada Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	51
Tabel 4.5 Tabel Uji T .....	53
Tabel 4.6 Tabel Uji Regresi Linier Sederhana .....	54
Tabel 4.7 Analisis Koefisien Determinasi .....	55

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman:</b>
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	27
Gambar 3.1 Logo Perusahaan Telkomsel .....	33
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Telkomsel .....	34

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lembar Kesepakatan Pembimbing I
2. Lembar Kesepakatan Pembimbing II
3. Lembar Bimbingan Pembimbing I
4. Lembar Bimbingan Pembimbing II
5. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
6. Surat Permohonan Pengantar Pengambilan Data
7. Surat Balasan Pengambilan Data
8. Lembar Kuesioner
9. Lembar Rekapitulasi Kuesioner Responden
10. Lembar Rekapitulasi Responden Penelitian
11. Lembar Hasil Uji Penelitian
12. Lembar Pelaksanaan Revisi LA
13. Lembar Tanda Persetujuan Revisi LA