

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS LAYANAN
DAN PERIKLANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SMARTPHONE DI M-CEL OESAPA KOTA KUPANG
(Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Kupang)**

**ARAMITA RAMBU BABA NGUDA
20410092**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Guna Memenuhi Sebagian Dari
Persyaratan – Persyaratan Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Manajemen**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG
2024**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA KUALITAS LAYANAN,
DAN PERIKLANAN TERHADAP KEUTUSAN PEMBELIAN
SMARTPHONE DI M-CELL OESAPA KOTA KUPANG
(Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Kupang)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ARAMITA RAMBU BABA NGUDA
20410092



Menyetujui

Pembimbing I

Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP
NIDN: 0814076202

Pembimbing II

Margarethy R. Mbado, SE.,MM
NIDN: 8983100020

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG

2024

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA KUALITAS LAYANAN,DAN
PERIKLANAN TERHADAP KEUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE
DI M-CELL OESAPA KOTA KUPANG**

(Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Kupang)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

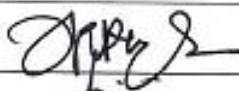
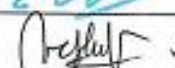
ARAMITA RAMBU BABA NGUDA

20410092



**Telah dipertahankan didepan dewan penguji
Pada tanggal: 20 September 2024**

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	Hermyn B. Hina, SE., M.Si	
Penguji Anggota	Eka Imelda Seseli, SE., MM	
Penguji Anggota	Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP	
Penguji Anggota	Margarethy R. Mbado, SE.,MM	

**SKRIPSI INI TELAH DITERIMA SEBAGAI SALAH SATU
PERSYARATAN UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN**



Ketua Program Studi Manajemen


Alya Elita Sjiqen, SE., MM
NIDN: 0831018301



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI

Jln. Adisucipto Oesapa – Kupang

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aramita Rambu Baba Nguda

NIM : 20410092

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul : “Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Periklanan Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone di M-Cell Oesapa Kota Kupang (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Kupang) .” yang diusulkan dalam skema penelitian Skripsi untuk tahun akademik 2023/2024 bersifat Original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain/peneliti sebelumnya.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Mengetahui

Dekan,



Kupang, 19 Agustus 2024

Yang Menyatakan

Mahasiswa



Aramita Rambu Baba Nguda
NIM. 20410092



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI
Jln. Adisucipto Telp (0380) 881313 Oesapa Kupang

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Jumat Tanggal 20 September 2024 telah dilaksanakan Ujian Skripsi tingkat Sarjana (S1) atas nama:

Nama : Aramita Rambu Baba Nguda
TTL : Kabondok, 04 April 2002
NIM : 20410092
Jurusan/Progd : Manajemen
Judul : Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Periklanan Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone di M-Cell Oesapa Kota Kupang (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Kupang)
Pembimbing I : Dr. Damaris Y. Koli,SE.,MP
Pembimbing II : Margarethy R. Mbado,SE.,MM
Dengan hasil sebagai berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	Nilai Awal	Bobot	Nilai Akhir
Hermin B.Hina,SE.,MS.i	Utama	75	X 40%	30
Eka Imelda Seseli,SE.,MM	Anggota	76	X 20%	15.2
Dr. Damaris Y. Koli,SE.,MP	Anggota	80	X 20%	16
Margarethy R. Mbado,SE.,MM	Anggota	80	X 20%	16
Total Nilai yang diperoleh: 77.2				
Nilai Aksara: A- (MEMUASKAN)				

Kupang, 20 September 2024
Dekan Fakultas Ekonomi UKAW

Hermyn B. Hina, SE., M.Si
NIDN: 0825056801

MOTTO

“Banyaklah Rancangan Di Hati Manusia, Tetapi Keputusan Tuhanlah Yang
Terlaksana”

(Amsal 19:21)

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur bagi Tuhan yang Maha Esa atas kebaikan dan rahmat-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus yang selalu menolong dan menuntun saya dalam setiap proses selama mengerjakan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Kedua Orang Tua tercinta Bapak Budi Umbu Rauta dan Mama Yuli Weli Rana tercinta yang selalu menyertai penulis dengan doa, semangat, kasih sayang dan kerja keras untuk mendukung perjalanan pendidikan penulis.
3. Kakak terkasih kakak Robin, kaka Yeki, kaka Asni, adik Alfa, kaka ipar dan ponaan yang selalu menyertai perjalanan pendidikan selama ini, terimakasih atas semangat, doa, dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis.
4. Kedua Orang Tua wali yang berada di Kupang, Kakak Umbu Paki L. Dawa, S.Pi.,M.Sc dan Kakak Rambu Ana Intan yang selalu membantu penulis dengan doa, motivasi, kasih sayang dan dukungan dalam perjalanan pendidikan penulis.
5. Bapak Zet Ena, SE.,MM selaku dosen penasehat akademik yang selalu memberikan arahan dan masukkan pada penulis selama dibangku pendidikan.
6. Ibu Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP selaku pembimbing I, yang berkenan meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.

7. Ibu Margarethy R. Mbado, SE.,MM selaku pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun penulisan skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
8. Almamater yang saya banggakan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang tercinta.
9. Terimakasih untuk semua keluarga di Sumba, keluarga Rumah Merah Kupang, sahabat Marisa Dima, Ina Adang, Yosinta Leligadung, Enti Seran, Yurisa Ton, Lia Seran, Ina Tefa, Rya Mella, yang selalu membantu dan mendukung dan memberi perhatian kepada penulis kiranya budi baik yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini mendapatkan berkat oleh Tuhan Yang Maha Esa.
10. Teman – teman seperjuangan Kelas B Manajemen 2020 dan teman – teman Kelas Manajemen Pemasaran angkatan 2020 yang selalu membantu penulis dengan caranya masing – masing kiranya budi baik yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini mendapatkan berkat oleh Tuhan yang Maha Esa.
11. Terakhir, terimakasih untuk diri saya sendiri yang telah bekerja keras berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini, dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut di banggakan untuk diri sendiri.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas penyertaan dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul: “Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan Dan Periklanan Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Di M-Cell Oesapa Kota Kupang (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Kupang)”.

Terselesainya skripsi ini tentu saja tidak lepas dari peran dan bantuan banyak pihak yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, masukan maupun saran. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini pula penulis tidak lupa menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang tulus kepada:

1. Prof.Dr. Ir. Godlif Frederik Neonufa, MT., Selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang selaku pimpinan tertinggi di Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
2. Ibu Hermyn B. Hina, SE.,M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi
3. Ibu Dr. Damaris Y. Koli, SE, MP selaku wakil dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
4. Ibu Alya E. Sjoen,SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen.
5. Bapak Zet Ena, SE.,MM selaku Dosen Penasehat Akademik.
6. Ibu Dr. Damaris Y. Koli, SE, MP selaku pembimbing I yang dengan kerelaan dengan ketulusan membimbing penulis.
7. Ibu Margarethy R. Mbado, SE.,MM selaku pembimbing II yang dengan kerelaan dan ketulusan membimbing penulis.

8. Ibu Hermyn B. Hina, SE.,M.Si selaku penguji utama dan Ibu Eka Imelda Seseli, SE., MM selaku penguji anggota.
9. Seluruh Staf Dosen Fe-UKAW Kupang yang telah mengajar dan mendidik penulis selama dibangku pendidikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis membuka diri terhadap segala kritik dan saran yang membangun. Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Terima kasih teriring salam dan doa yang tulus.

Kupang, 08 Agustus 2024

Penulis

Aramita Rambu Baba Nguda

DAFTAR ISI

MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I	<u>1</u>
PENDAHULUAN	<u>1</u>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Penelitian	8
1.3 Persoalan Penelitian	8
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Tujuan penelitian	9
1.4.2 Manfaat penelitian	9
BAB II	10
LANDASAN TEORI	10
2.1 Pengertian Teoritis	10
1.4.1 Keputusan Pembelian	10
2.1.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian	10
2.1.1.2 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	11
2.1.1.3 Indikator Keputusan Pembelian	12
2.1.2 Persepsi Harga	13
2.1.2.1 Pengertian Persepsi Harga	13
2.1.2.2 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Harga	14
2.1.2.3 Indikator Persepsi Harga	15
2.1.3 Kualitas Layanan	16
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Layanan	16

2.1.3.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Layanan	17
2.1.3.3	Indikator Kualitas Layanan	18
2.1.4	Periklanan.....	22
2.1.4.1	Pengertian Periklanan	22
2.1.4.2	Tujuan periklanan	23
2.1.4.3	Indikator Periklanan.....	23
2.2	Konsep Penelitian	24
2.3	Kerangka Dasar Pemikiran dan Hipotesis Penelitian	25
2.3.1	Kerangka dasar pemikiran.....	25
2.3.2	Hipotesis	26
2.3.2.1	Hipotesis Kerja	26
2.3.2.2	Hipotesis Statistik	27
BAB III		28
METODOLOGI PENELITIAN		28
3.1	Populasi dan Sampel	28
3.2	Teknik Pengumpulan Data	28
3.3	Konsep Indikator Empirik dan Skala Pengukuran Konsep.....	29
3.4	Teknik analisis data.....	30
3.4.1	Analisis Pendahuluan	30
3.4.2	Analisis Lanjutan.....	32
3.4.2.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	32
3.4.2.2	Uji Hipotesis	32
3.4.2.2.1	Uji Parsial (Uji t)	32
3.4.2.2.2	Uji Pengaruh Simultan (uji F)	33
3.4.2.2.3	Koefisien Determinasi	34
BAB IV		35
ANALISIS DAN BAHASAN HASIL ANALISIS		35
4.1	Gambaran Objek	35
4.1.1	Sejarah M-Cell.....	35
4.1.2	Visi Misi	35
4.1.3	Struktur Organisasi M-Cell	36
4.1.4	Karakteristik responden.....	36

4.1.4.1	Karakteristik responden	36
4.1.4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
4.1.4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
4.1.4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	39
4.1.4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian ..	40
4.2	Analisis Pendahuluan	41
4.2.1	Persepsi Harga	42
4.2.2	Kualitas Layanan	43
4.2.3	Periklanan	50
4.2.4	Keputusan Pembelian	51
4.3	Analisis Lanjutan	53
4.3.1	Analisis Regresi Linear Berganda	53
4.3.2	Uji Parsial (Uji t)	54
4.3.3	Uji Simultan (Uji F)	56
4.3.4	Koefisien Determinasi (R^2)	58
4.4	Bahasan Hasil Analisis.....	58
4.4.1	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone di M-Cell Oesapa Kota Kupang.....	58
4.4.2	Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone e di M-Cell Oesapa Kota Kupang.....	64
4.4.3	Pengaruh Variabel Periklanan Terhadap Keputusan Smartphone Di M-Cell Oesapa Kota Kupang	76
BAB V.....		82
KESIMPULAN		82
DAFTAR PUSTAKA		86
LAMPIRAN.....		89

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data pembelian smartphone di M-Cell Oesapa Kupang.....	4
Tabel 3. 1 Konsep indikator empirik dan skala pengukuran konsep	29
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	36
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	37
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	38
Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	39
Tabel 4. 5 Karakteristik responden berdasarkan frekuensi pembelian	40
Tabel 4. 6 Jawaban responden terhadap variabel persepsi harga.....	42
Tabel 4. 7 Jawaban responden terhadap variabel kualitas layanan dimensi tangibel berwujud	44
Tabel 4. 8 Dimensi reability (kehandalan).....	45
Tabel 4. 9 Dmensi responsiviness (ketangapan)	46
Tabel 4. 10 Dimensi assurance (jaminan).....	47
Tabel 4. 11 Dimensi emphaty (empati).....	48
Tabel 4. 12 Rekapitan hasil jawaban responden	49
Tabel 4. 13Jawaban responden terhadap variabel periklanan	50
Tabel 4. 14 Jawaban responden terhadap keputusan pembelian	52
Tabel 4. 15 Hasil Analisis regresi linear berganda	53

DAFTAR GAMBAR

Daftar Gambar 2. 1 Kerangka dasar pemikiran	26
Daftar Gambar 4. 1 Logo M-Cell.....	35
Daftar Gambar 4. 2 Struktur organisasi	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner penelitian	86
Lampiran 2 Tabulasi Data	93
Lampiran 3 Hasil Output SPSS	105
Lampiran 4 Surat Ijin penelitian	110
Lampiran 5 Kartu konsul	113