

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KEPERCAYAAN  
PELANGGAN TERHADAP NIAT MEMBELI INTERNET  
TELKOM SPEEDY DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Strata Satu  
Jurusan Manajemen**



**Oleh :**

**ADHITYA BRIANTAMA**

**2009210359**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
S U R A B A Y A  
2014**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KEPERCAYAAN  
PELANGGAN TERHADAP NIAT MEMBELI INTERNET  
TELKOM SPEEDY DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

**ADHITYA BRIANTAMA**

**NIM : 2009210359**

Skripsi ini telah dibimbing  
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal :



**(Dr. Basuki Rahmat, SE., MM)**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KEPERCAYAAN  
PELANGGAN TERHADAP NIAT MEMBELI INTERNET  
TELKOM SPEEDY DI SURABAYA**

Disusun oleh :

**ADHITYA BRIANTAMA**

**NIM : 2009210359**

Dipertahankan di depan TIM Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 15 Maret 2014

Tim Penguji

**Ketua : Drs. Irawan, M.M**

**Sekretaris : Dr. Basuki Rahmat, SE.M.M**

**Anggota : Dr.Drs. Soni Harsono, M.Si.**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Adhitya Briantama  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 09 Agustus 1991  
N.I.M : 2009210359  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata I  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kepercayaan  
Pelanggan Terhadap Niat Membeli Internet Telkom  
Speedy Di Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Dosen pembimbing,  
Tanggal :



**(Dr. Basuki Rahmat, SE, MM)**

Ketua Program Studi S1 Manajemen  
Tanggal :



**(Mellvza Silvi, S.E., M.Si)**

## PERSEMBAHAN DAN MOTTO

### MOTTO

Sesali masa lalu karena ada kekecewaan dan kesalahan - kesalahan, tetapi jadikan penyesalan itu sebagai senjata untuk masa depan agar tidak terjadi kesalahan lagi untuk menggapai kesuksesan

Sabar dalam mengatasi kesulitan dan bertindak bijaksana dalam mengatasinya adalah sesuatu yang utama

### PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT akhirnya skripsi Saya yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP NIAT MEMBELI INTERNET TELKOM SPEEDY DI SURABAYA" dapat terselesaikan dengan baik. Terima kasih yang sebesar-besarnya Saya ucapkan kepada semua pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Untuk itu, Saya berterima kasih kepada :

☺ Untuk keluarga saya terutama mama dan bapak saya yang memberikan kasih sayang kepada mas brian atas kelulusan sarjana ... terima kasih atas doanya dan semua kalian berikan selama ini. I love you all.

☺ Untuk adek saya raffi dan adek adhin jangan nakal-nakal ya banggain orangtuamu mas brian sayang kalian semua.. untuk adek adhin cepet selesaiin kuliahnya ujuk balapan ae.

☺ Untuk almarhum nenek saya eyang soepiana beliau yang selalu doakan saya menjadi anak yang kuat dan sabar menghadapi masalah.beliau juga mengajarkan saya bagaimana pentingnya pendidikan. Terima kasih banyak..mas brian sayang eyang :').

☺ Keluarga besar saya yang di malang dan jakarta .. terima kasih kepada mbak eka, mbak tika ayo mbak cepet lulus yak ☺, pakpo muji, pakde tjutjuk(cucuk) , mas dhoni,mas dida, mbak maya dan keluarga besar bapak di banyuwangi yang tidak saya sebutkan satu persatu terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini.

☺ Dosen wali Saya, Ibu Dra. Lindiawati M.M yang sudah membimbing Saya selama menempuh studi di STIE Perbanas Surabaya Dan Dosen pembimbing Saya, Bapak Dr. Basuki Rahmat,SE.,MM. yang sudah meluangkan banyak waktunya dan dengan sabar membimbing Saya dalam proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih banyak ya Pak.

☺Dosen penguji proposal Saya, Bapak Drs.Ec Harry Widyantoro, M.Si. yang sudah membimbing Saya dalam penyelesaian proposal skripsi. Dosen penguji skripsi Saya, Bapak Drs. Irawan, M.M. dan Bapak Drs. Soni Harsono, M.Si. yang sudah membimbing Saya dalam penyempurnaan skripsi ini.

☺ Dosen-dosen STIE Perbanas Surabaya yang sudah membagikan ilmunya selama Saya kuliah dan mengajarkan Saya yang awalnya Saya tidak tahu menjadi ingin tahu. Terima kasih banyak Bapak dan Ibu.

☺ konco-konco kebraon dwikhy(wingko), ryan(bonni) ,ikhbal(coboy jr), ade(kentang), irwansyah(bowod),irwan(petok),ricky,mas aan(raya band), mas rendy(raya band) dan mas rizal(raya band). terima kasih semua atas doanya.

☺ teman seperjuangan skripsiisnaini,jaya,men,bara, toni, gona hwan, fahmi, lukman, qivot, martha,galeh,dani,bintang,rouf,hendy(sang perantau) dan mahendra( arek SNC ninja club) kita akhirnya SE juga all :D

☺ untuk arek GOMBLOH dio(gembul), ndok(arek hukum autisme), yayan(juragan kucing), egi(babi), tebo, emon, yasir, jaka(aktifis), imam(pengusaha soto

ayam), badrun (kapten laut), sam pambudi, sonnavy, ghulam(cebol),dhani. Thx all kalian adalah teman-teman seperjuangan,teman bercanda,teman belajar dari kehidupan,teman aspirasi,teman sharing .kalian semua bakal jadi orang yang sukses. Amin ☺

☺ untuk arek WOLFGANG perbanas, moch ikhawana, edith hidayat, mega, tongki, ceysar, luki paramitha, novi(ndut), ari, effendi(pendik asdos), loyn. Aku kangen kalian semua. kalian semua bakal jadi orang yang sukses. Amin ☺

☺ anak-anak marketing, ukm fiducia dan ukm bulutangkis Senang bisa mengenal orang - orang yang hebat seperti kalian. Sukses untuk semuanya ☺

**Terima kasih untuk semua teman teman yang ga bisa aku sebutin satu per satu. Senang bisa mengenal kalian di STIE Perbanas, Sukses untuk semuanya ☺**

**aku ga akan melupakan apa yang telah ku jalanin bersama kalian. Semua adalah bagian dari perjalanan hidupku, I Love You allll ☺**

## **KATA PENGANTAR**

Segala Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, sehingga atas Rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat penyelesaian program pendidikan strata satu jurusan manajemen, dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Niat Membeli Internet Telkom Speedy Di Surabaya“.

Dalam penyusunan skripsi ini begitu banyak pihak yang telah membantu dan membimbing, maka pada kesempatan ini dengan segala ketulusan hati, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, P.si., M.M. selaku Pimpinan STIE Perbanas Surabaya
2. Mellyza Silvy, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Dr. Basuki Rahmat,SE.,MM. selaku dosen pembimbing
4. Bapak Drs. Irawan, M.M. Selaku Dosen Penguji Proposal Skripsi
5. Bapak Drs. Soni Harsono, M.Si. Selaku Dosen penguji Proposal Skripsi
6. Bapak Drs.Ec Harry Widyantoro, M.Si. Selaku Dosen Penguji Proposal Skripsi
7. Bapak dan Ibu Dosen Pemasaran STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmu mengenai Manajemen Pemasaran kepada penulis selama proses perkuliahan.



8. Seluruh staff karyawan perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas yang telah banyak memberikan bantuan.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi masih jauh dari tingkat kesempurnaan penulisan skripsi dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis. Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 13 Februari 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTARTABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Penelitian .....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.5. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Landasan Teori .....	17
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	26
2.4. Kerangka Konseptual Penelitian .....	28
2.5. Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1. Rancangan Penelitian .....	30
3.2. Batasan Penelitian .....	30
3.3. Identifikasi Variabel Penelitian .....	31
3.4. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel .....	31
3.5. Instrumen Penelitian.....	35
3.6. Populasi, Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampel .....	38
3.7. Data dan Metode Pengumpulan Data .....	39
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	39
3.9. Teknik Analisis Data .....	40
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	49
4.1. Gambaran dan Subyek Penelitian.....	49
4.2. Analisis Data .....	55
4.3. Pembahasan .....	78
BAB V PENUTUP.....	84

5.1. Kesimpulan.....	84
5.2. Keterbatasan Penelitian .....	84
5.3. Saran .....	85
DAFTAR RUJUKAN .....	88

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Keluhan pelanggan Speedy.....3
Tabel 1.2	Daftar Harga Speedy.....5
Tabel 1.3	Profil layanan konsumen.....11
Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan penelitian terdahulu.....16
Tabel 3.1	Kategori Mean Variabel Bebas Dan Tergantung.....33
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Koesioner.....35
Tabel 3.3	<i>Goodnes Of Fit Indices</i> .....46
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....49
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....50
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....50
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....51
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu.....52
Tabel 4.6	Karakteristik Responden berdasarkan Pemakaian Produk selain Speedy.....53
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas.....55
Tabel 4.8	Kategori Mean Variabel Bebas Dan Terikat.....56
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk.....57
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Harga.....58
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan Pelanggan.....59
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Terhadap Niat Membeli.....60

Tabel 4.13	<i>Assement Of Normality</i> .....	62
Tabel 4.14	<i>Descriptive Statistics</i> .....	64
Tabel 4.15	<i>Godness Of Fit Full Structural Model Uji CFA</i> .....	67
Tabel 4.16	Hasil Estimasi Model Uji CFA.....	67
Tabel 4.17	<i>Godness Of Fit Full Structural Model Uji CFA Revisi</i> .....	69
Tabel 4.18	<i>modification indices Model Akhir</i> .....	69
Tabel 4.19	<i>Godness Of Fit Full Structural Model Akhir Modifikasi</i> .....	70
Tabel 4.20	Uji Validitas Sampel Besar.....	72
Tabel 4.21	Reliabilitas Kualitas Produk.....	73
Tabel 4.22	Reliabilitas Harga.....	73
Tabel 4.23	Reliabilitas Kepercayaan Pelanggan.....	74
Tabel 4.24	Reliabilitas Niat Membeli.....	74
Tabel 4.25	<i>Godness Of Fit Full Structural Model Hipotesa Akhir Modifikasi</i> .....	76
Tabel 4.26	Hasil Estimasi Uji Sem Akhir.....	76

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1	Pendapatan Telkom Speedy Tahun 2007-2011.....7
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran oleh Jung-Kee Hong dan You-il Lee.....12
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Barbara Cater dan Thomas Cater.....14
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran Afzaal Ali & Israr Ahmad.....15
Gambar 2.4	Kerangka Penelitian.....28
Gambar 3.1	Diagram Jalur.....41
Gambar 4.1	<i>full structural</i> model uji CFA.....66
Gambar 4.2	<i>full structural</i> model uji CFA Revisi.....68
Gambar 4.3	<i>full structural</i> model Akhir Modifikasi.....70
Gambar 4.4	<i>full structural</i> model Hipotesa Akhir Modifikasi.....75

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Rekap *Prosentase* Responden
- Lampiran 3 : *Output* SPSS Diskriptif Frekuensi
- Lampiran 4 : *Output* SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 5 : *Assesment Of Normality*
- Lampiran 6 : Deskriptif *Statistics*
- Lampiran 7 : *Full Structural Model* Uji CFA
- Lampiran 8 : *Full Structural Model* Uji CFA Revisi
- Lampiran 9 : *Full Structural Model* Uji CFA Akhir
- Lampiran 10 : Uji Reliabel
- Lampiran 11 : Uji Estimasi SEM Akhir
- Lampiran 12 : Tabel Chi Square
- Lampiran 13 : Jadwal Penulisan Skripsi

*The influence of product quality, price and customer trust on  
Purchase Intention of Speedy Telkom Internet In Surabaya*

**ABSTRACT**

*Competition for the internet service company in Indonesia is very tight, because Indonesia is a country with great potential in profit for the company of internet services. So that is the basis of any internet services company providing quality products and competitive prices to provide confidence to the consumers, so that consumers want to buy and try being the intention of buying the product. Telkom's telecommunication holding Corporation as the largest in the country, launched Telkom Speedy service that promises speed and enjoyment of surfing is better than its predecessor, Telkomnet Instant. It can be seen from the number of subscribers increasing from year to year. But with the growing number of Speedy keep Does not guarantee that they believe the quality of the products provided by Speedy. Therefore the aim of this study was to determine the influence of product quality, price, customer trust, purchase intention of Speedy Telkom internet in Surabaya. The methods used in this research is to use the kuantitatif method of primary data (questionnaire). This research was conducted in Surabaya instruments data analysis SPSS 16.0 and AMOS 19.0.*

*Keywords: Product Quality, Price, Customer Trust, Purchase Intention*