

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, TARIF DAN
LINGKUNGAN DALAM KEPUTUSAN KONSUMEN
MENGUNAKAN KARTU FLEXI TRENDY DI KECAMATAN
BALONGPANGGANG KABUPATEN GRESIK**

SKRIPSI



Oleh:

ACHMAD RUDIANTO

NPM : 05311013

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2009**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, TARIF DAN
LINGKUNGAN DALAM KEPUTUSAN KONSUMEN
MENGUNAKAN KARTU FLEXI TRENDY DI KECAMATAN
BALONGPANGGANG KABUPATEN GRESIK**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

ACHMAD RUDIANTO
NPM : 05311013

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2009**

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK, TARIF DAN
LINGKUNGAN DALAM KEPUTUSAN KONSUMEN
MENGGUNAKAN KARTU FLEXI TRENDY DI KECAMATAN
BALONGPANGGANG KABUPATEN GRESIK

Oleh:

ACHMAD RUDIANTO
NPM : 05311013

Diterima dan disahkan
Pada tanggal: 2009

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Drs. EC. Djoko Mashari

M. Agung Surianto., SE

Mengetahui

Dekan FE-UMG

Ketua Program Studi

Dr. Nur laily, M.Si

Rahmat Agus Santoso, SE.,MM

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas rahmat serta hidayahnya yang diberikan kepada kita semua, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh kualitas produk, tarif dan lingkungan dalam keputusan konsumen menggunakan kartu Flexi trendy di Kecamatan Balongpanggung Kabupaten Gresik”. Sebagai suatu kewajiban dan kelengkapan dari syarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa agar dapat memperoleh gelar sarjana khususnya di lingkungan fakultas ekonomi jurusan manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik.

Di dalam penyusunan skripsi ini, walaupun peneliti telah berusaha dengan segenap kemampuan yang dimiliki tetapi peneliti menyadari bahwa hasilnya belum dapat dikatakan sebagai kerja ilmiah yang sempurna, dimana tidak akan terlepas dari pada kesalahan dan kekurangan. Sehubungan dengan keadaan tersebut peneliti dengan kerendahan hati selalu mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari siapapun juga. Agar nantinya dapat berguna bagi perkembangan karya ini.

Selanjutnya dengan tersusunnya skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Drs. Sarwo Edy, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik
2. Dr. Nurlaily, M.Si selaku Dekan pada fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik
3. Rahmat Agus Santoso, SE, MM. selaku penguji dan ketua program studi Manajemen pada fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik.

4. Drs. EC. Djoko Mashari selaku dosen pembimbing pertama yang sangat membantu sekali dalam memberikan pengarahan, petunjuk dan saran yang berharga dalam penyelesaian skripsi ini.
5. M. Agung SURIANTO., SE. selaku dosen pembimbing kedua yang juga sangat membantu sekali dalam memberikan pengarahan, petunjuk dan saran yang berharga dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu tercinta, kakak-kakak ku dan adik ku yang selalu membantu dan memberi dukungan penuh dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Untuk “Mardiatun Ni'mah” yang selalu setia menemani, membantu dan memberi dukungan penuh dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Sahabat dan teman-temanku Arry, Irwan, Atabik, Merry, Fitri, Rosi dan seluruh teman-teman Universitas Muhammadiyah Gresik yang ikut membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan pembaca pada umumnya.

Gresik,

(Peneliti)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
ABSTRAKSI.....	vii
BABI: PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
BABII: LANDASAN TEORI	
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori.....	9
2.2.1. Definisi Pemasaran.....	9
2.2.2. Bauran Pemasaran	10
2.2.2.1. Produk	10
2.2.2.2. Harga	11
2.2.2.3. Tempat.....	12
2.2.2.4. Promosi	13
2.2.3. Definisi Perilaku Konsumen	14
2.2.4. Model Perilaku Konsumen.....	15
2.2.5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	18
2.2.5.1. Pengertian Produk	24
2.2.5.2. Klasifikasi Produk.....	25
2.2.5.3. Pengertian Kualitas Produk.....	27
2.2.5.4. Pengertian Harga.....	27
2.2.5.5. Pengertian Tarif.....	29
2.2.5.6. Lingkungan	29
2.2.6. Proses Pengambilan Keputusan	31
2.3. Kerangka Berfikir.....	33
2.4. Hipotesis.....	34
BABIII: METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian.....	35
3.2. Lokasi Penelitian.....	35
3.3. Populasi Dan Sampel	35

3.3.1.	Populasi	35
3.3.2.	Sampel.....	36
3.4.	Definisi Operasional Variabel.....	36
3.5.	Pengukuran Variabel	39
3.6.	Jenis dan Sumber Data	40
3.6.1.	Jenis Data Primer	40
3.6.2.	Sumber Data	40
3.7.	Teknik Pengambilan Data	40
3.7.1.	Kuesioner	40
3.7.2.	Observasi.....	41
3.8.	Uji Validitas dan Reliabilitas	41
3.9.	Teknik analisis	43
3.10.	Uji Hipotesis	43
3.10.1.	Uji t (t-test)	43
3.10.2.	Uji F (F-test)	45

BABIV: HASIL PENELITIAN DAN INTERPRETASI HASIL

4.1	Gambaran Umum dan Obyek Penelitian.....	47
4.1.1	Gambaran Umum Telkom Flexi	47
4.1.2	Gambaran Umum Kecamatan Balongpanggang.....	48
4.2	Hasil Penelitian	49
4.2.1.	Diskripsi Umum Responden	49
4.2.2.	Persepsi Responden.....	51
4.3	Uji Instrumen	60
4.3.1.	Uji Validitas	60
4.3.2.	Uji Reliabilitas	61
4.4	Analisis dan Uji Hipotesis.....	62
4.4.1.	Analisis Regresi Linier Berganda	62
4.4.2.	Koefisien Determinasi dan Koefisien Korelasi Ganda	63
4.4.3.	Analisis Pengujian Hipotesis	64
4.5	Interpretasi Hasil	67

BAB V: KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1	Kesimpulan	71
5.2	Rekomendasi	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasar Usia	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasar setatus Perkawinan	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasar Pendidikan	50
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasar Pekerjaan	51
Tabel 4.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel X1.1	52
Tabel 4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel X1.2	52
Tabel 4.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel X1.3	53
Tabel 4.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel X2.1	54
Tabel 4.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel X2.2	55
Tabel 4.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel X2.3	56
Tabel 4.12 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel X3.1	56
Tabel 4.13 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel X3.2	57
Tabel 4.14 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel X3.3	58
Tabel 4.15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Y1	59
Tabel 4.16 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Y2	59
Tabel 4.17 Uji Validitas	61
Tabel 4.18 Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.19 Regresi Linier Berganda	62
Tabel 4.20 Model Summary	63
Tabel 4.21 Uji F	66

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Model Perilaku Konsumen.....	16
Gambar 2.2. Proses Pengambilan Keputusan	31
Gambar 2.3. Kerangka Berfikir.....	33
Gambar 3.1. Uji t.....	45
Gambar 3.2. Uji F	46
Gambar 4.1. Daerah Kritis Kurva Distribusi t (Kualitas Produk).....	65
Gambar 4.2. Daerah Kritis Kurva Distribusi t (Tarif).....	65
Gambar 4.3. Daerah Kritis Kurva Distribusi t (Lingkungan)	66
Gambar 4.4. Daerah Kritis Kurva Distribusi F	67

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pertanyaan Kuisisioner
- Lampiran 2 : Tabel Pengujian Nilai r
- Lampiran 3 : Tabel Pengujian Nilai t
- Lampiran 4 : Tabel Pengujian Nilai F
- Lampiran 5 : Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 7 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 8 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda

ABSTRAKSI

Penelitian ini meliputi tentang pengaruh kualitas produk, tarif dan lingkungan dalam keputusan konsumen menggunakan kartu Flexi trendy di Kecamatan Balongpanggang Kabupaten Gresik.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, tarif dan lingkungan terhadap keputusan konsumen baik secara parsial maupun simultan. Ketiga variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas produk, tarif dan lingkungan. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan konsumen.

Hipotesis yang peneliti rumuskan dalam penelitian ini adalah kualitas produk, tarif dan lingkungan berpengaruh baik secara parsial maupun simultan terhadap keputusan konsumen.

Alat analisis yang digunakan adalah dengan model regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t dan uji F keduanya pada *level of significant 5%*.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel bebas yakni kualitas produk, tarif dan lingkungan secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap keputusan konsumen.

Berdasar hasil analisis tersebut, PT Telkomflexi dapat mempertahankan, meningkatkan dan menginovasi kualitas produk, tarif dan lingkungan sehingga pelanggan akan lebih puas dan akan berdampak pada peningkatan kepercayaan konsumen terhadap PT Telkomflexi.

Kata kunci: kualitas produk, tarif dan lingkungan dalam keputusan konsumen.

ABSTRACT

This research studies about the effect quality of product, tariff and circle on the Flexi Trendy card consument decision in Balongpanggang district of Gresik.

The purpose of the study is to know the effect quality of product, tariff and circle on the Flexi Trendy card consument decision partially and simultaneously. The three independent variables in this study are quality of product, tariff and circle. The dependent variable in this study is consument decision.

The hypothesis that the researcher formulate in this study is that the quality of product, tariff and circle have a good effect on consument decision partially and simultaneousty.

The instrument used is multiple linier regression model. The hypothesis test uses t test and f test, both of them are at level of significant 5%.

The result shows that the independent variables which are quality of product, tariff and circle have effects on consument decision partially and simultaneousty.

Based on that analisis, PT TelkomFlexi can preserve, improve and innovation the quality of product, tariff and circle in order to make consument decision that will bring effect on the improvement of costumers belief to PT Telkom Flexi.

Keyword: quality of product, tariff and circle on the consument decision.