

**ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI
PENJUALAN, *BRAND IMAGE* TERHADAP
NIAT BELI ULANG KUOTA DATA
TELKOMSEL**

(Studi Kasus Pelanggan di GraPARI Telkomsel Branch Pontianak)

Skripsi

**Untuk memenuhi sebagai persyaratan mencapai
derajat Sarjana Teknik**



Oleh:

Muchlis Abdul Khalim

1700019151

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA**

2023

ANALYSIS INFLUENCE OF PRICE, SALES PROMOTION, AND BRAND IMAGE ON REPURCHASE INTENTION TELKOMSEL DATA QUOTA

(Case Study of Customer on GraPARI Telkomsel Branch Pontianak)

Thesis

**Submitted as a partial fulfillment of the requirements for the
attainment of the Bachelor degree**



By:

Muchlis Abdul Khalim

1700019151

DEPARTEMENT OF INDUSTRIAL ENGINEERING

FACULTY OF INDUSTRIAL TECHNOLOGY

UNIVERSITY OF AHMAD DAHLAN

YOGYAKARTA

2023

**ANALISIS PENGARUH HARGA,
PROMOSI PENJUALAN, DAN *BRAND*
IMAGE TERHADAP NIAT BELI ULANG
KUOTA DATA TELKOMSEL**
(Studi Kasus Pelanggan di GraPARI Telkomsel Branch Pontianak)

Dipersiapkan dan disusun oleh:



Menyetujui, Pembimbing



Amalia Yuli Astuti, S.T., M.T.

**ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI
PENJUALAN, DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP BELI
ULANG KUOTA DATA TELKOMSEL
(Studi Kasus Pelanggan di GraPARI Telkomsel Branch Pontianak)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Muchlis Abdul Khalim1700019151

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 13 November 2020
dan dinyatakan telah lulus

Susunan Dewan Penguji

Ketua : Amalia Yuli Astuti, S.T., M.T.
Penguji I : Syifa Yuli Astuti, S.T., M.T.
Penguji II : Endah Utami, S.T., M.T.



Dekan

Fakultas Teknologi Industri
Universitas Ahmad Dahlan



Sunardi, S.T., M.T., Ph.D.

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muchlis Abdul Khalim

NIM : 1700019151

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknologi Industri

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir Skripsi yang saya tulis benar-benar merupakan hasil karya sendiri bukan jiplakan atau pikiran dari orang lain.

Apabila kemudian hari skripsi ini terbukti hasil jiplakan maka saya bersedia menerima sanksi.

Yogyakarta, 9 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Muchlis Abdul Khalim

1700019151

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muchlis Abdul Khalim
NIM : 1700019151
Email : muchlis1700019151@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Teknologi Industri
Program Studi : Teknik Industri
Judul tugas akhir : Analisis Pengaruh Harga, Promosi Penjualan, dan *Brand Image* Terhadap Niat Beli Ulang Kuota Data Telkomsel

Dengan ini saya menyerahkan hak *sepenuhnya* kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut

Saya **(mengijinkan)** karya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 27 Juli 2023



Muchlis Abdul Khalim

Mengetahui,

Pembimbing**



Amalia Yuli Astuti, S.T., M.T.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya ini untuk:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya.
2. Ibu dan Bapak saya yang selalu mendoakan sehingga Allah memudahkan jalan menyelesaikan penelitian ini serta memberi dukungan moril maupun materiil.
3. Masyarakat Kota Pontianak, khususnya pengguna operator Telkomsel yang sudah membantu dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
4. Kakak-kakak saya yang telah memberi doa, semangat dan motivasi nya dalam pengerjaan skripsi ini.
5. Keluarga besar dari ibu dan bapak saya yang sudah mendoakan dan memberikan semangatnya.
6. Sahabat-sahabat Akatsuki yang telah memberi dukungan sehingga penelitian ini menjadi lebih mudah diselesaikan.
7. Sahabat-sahabat dan rekan seperjuangan Teknik Industri 17 UAD yang telah memberi dukungan sehingga penelitian ini menjadi lebih mudah diselesaikan.
8. Dani Abdul Hamdani dan Galih Ajmal yang sudah memberi semangat, membantu dan bertukar pikiran dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kontrakan wifi mahal yang sudah memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum W. W

Alhamdulillahirabbil'alamin segala puji dan syukur kita haturkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta karunianya kita semua. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Sunardi, S.T., M.T., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Ahmad Dahlan.
2. Ibu Utaminingsih Linarti, S.T., M.T., selaku Kaprodi Teknik Industri Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
3. Ibu Amalia Yuli Astuti, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing tugas akhir yang telah meluangkan waktu untuk mengarahkan, serta membimbing dengan sabar sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Bapak Ir. Tri Budiyanto, M.T. selaku Dosen Wali Akademik yang telah meluangkan waktu untuk mengarahkan, serta membimbing selama masa perkuliahan serta perbaikan tugas akhir ini agar dapat terselesaikan.
5. Seluruh dosen Teknik Industri Universitas Ahmad Dahlan yang dengan sabar mengajarkan ilmu-ilmunya.

Penulis juga menyadari bahwa dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan memberikan inspirasi bagi pembaca dan semuanya.

Wassalamu'alaikum W. W.

Yogyakarta



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN AKSES.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
A. Tinjauan Pustaka	12
B. Landasan Teori.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
A. Objek Penelitian	35
B. Definisi dan Item Variabel	35
C. Penentuan Variabel Model dan Hipotesis Data Penelitian.....	40
D. Model dan Hipotesis Data Penelitian	40
E. Sumber Data Yang Diperlukan	41
F. Teknik Pengumpulan Data	42
G. Penentuan Sampel	44
H. Tahap Penelitian	44

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	50
A. Pengumpulan Data	50
B. Pengolahan Data.....	59
C. Pembahasan.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data WA Blast	4
Tabel 1.2 Perbandingan Tarik Kuota Data.....	4
Tabel 2.1 Tinjauan Pustakan	18
Tabel 2.1 Tinjauan Pustakan (Lanjutan)	18
Tabel 3.1 Klasifikasi Variabel Penelitian.....	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kuisisioner	60
Tabel 4.4 Kriteria Pengukuran Cronbach's Alpha	61
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi Penjualan	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Brand Image	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Niat Beli Ulang.....	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Data.....	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas Data.....	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Secara Parsial (Uji T)	70
Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	71
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Penelitian	47
Gambar 3.2 Tahapan Penelitian.....	55
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	57
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	67

**ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI PENJUALAN, *BRAND IMAGE*
TERHADAP NIAT BELI ULANG KUOTA DATA TELKOMSEL
(Studi Kasus Pelanggan GraPARI Telkomsel Branch Pontianak)**

Muchlis Abdul Khalim
(1700019151)

ABSTRAK

Permasalahan yang terjadi pada GraPARI Telkomsel Pontianak adalah pada promosi yang dilakukan lewat aplikasi *WA Blast*. Aplikasi *WA Blast* digunakan untuk mempermudah memberikan informasi terkait kuota data Telkomsel. Namun, dalam menjalankan promosi penjualan tidak berjalan dengan baik, bahkan pihak GraPARI mendapat beberapa komplain atau teguran dari masyarakat atau pelanggan terkait seringnya terdapat perbedaan promosi kuota yang dilakukan lewat aplikasi tersebut, sehingga menjadi kendala dalam melakukan pembelian berulang. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat beli ulang kuota data Telkomsel. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh harga, promosi penjualan, serta *brand image* terhadap niat beli ulang kuota data Telkomsel.

Penelitian ini menggunakan metode Regresi Analisis Berganda dengan menggunakan *software* IBM SPSS v.26 dengan jumlah responden 135. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna *provider* Telkomsel. Variabel yang digunakan yaitu harga, promosi penjualan, dan *brand image*. Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan penentuan jumlah sampel menggunakan teori *hair*. Responden dalam penelitian ini pengguna kartu Telkomsel.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel harga tidak berpengaruh signifikan terhadap niat beli ulang dengan nilai $0,127 > 0,016$ diatas $\alpha 0,05$, kemudian variabel promosi penjualan berpengaruh secara parsial terhadap niat beli ulang dengan nilai $0,457 > 0,000$ dibawah $\alpha 0,05$, dan variabel *brand image* berpengaruh secara parsial terhadap niat beli ulang dengan nilai $0,046 > 0,024$ dibawah $\alpha 0,05$. Dengan demikian Variabel harga tidak memiliki pengaruh terhadap niat beli ulang, sedangkan promosi penjualan dan *brand image* memiliki terhadap niat beli ulang

Kata Kunci : kuota data Telkomsel; niat beli ulang; regresi linier berganda.