

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, WORD OF MOUTH  
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
MENGUNAKAN TELKOMSEL SIMPATI KOTA PONOROGO  
SKRIPSI**



Oleh:

Aprilia Mida Apshari

NIM 210716084

Pembimbing:

Nurma Fitrianna, M, SM.

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**

**PONOROGO**

## Abstrak

Apshari, Aprilia Mida. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Word Of Mouth Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan Telkomsel Simpati Kota Ponorogo. *Skripsi*. 2023. Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing Nurma Fitrianna, M.SM.

**Kata kunci :** Citra Merek, Kualitas Produk, *Word Of Mouth*, Harga Dan Keputusan Pembelian

Dalam era globalisasi yang semakin maju, industri telekomunikasi menjadi salah satu sektor yang mengalami perkembangan pesat. Di Indonesia, penggunaan telepon seluler telah menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat. Seiring dengan peningkatan persaingan di pasar, penting bagi perusahaan telekomunikasi seperti Telkomsel Simpati untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pembelian pelanggan. Penelitian ini dilatar belakangi oleh banyaknya pertimbangan pengguna seluler dalam menentukan pilihan untuk menggunakan kartu perdana untuk berkomunikasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh citra merek, kualitas produk, *word of mouth*, dan harga terhadap keputusan pembelian dan menggunakan paket data telkomsel simpati di ponoogo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kekhasan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Sampel dalam penelitian ini adalah 96 responden yang dipilih dengan menggunakan teknik random sampling. Analisis data menggunakan SPSS (*statistic program for socialkan sciense*) dengan menent validitas reliabilitas selanjutnya uji asumsi sebelum masuk pada analisis regresi linear berganda.

Hasil analisis data menggunakan regresi linear berganda menunjukkan bahwa citra merek, kualitas produk, *word of mouth* dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian paket data seluler telkomsel simpati dalam berselancar di dunia internet. Variable citra merek memiliki hasil uji t hitung 3,650. Variable kualitas produk memiliki hasil uji t hitung 2,038. Variable *word of mouth* memiliki hasil uji t hitung 2,635. Variable harga memiliki hasil uji t hitung 2,649. Ke empat variable tersebut memiliki hasil uji t hitung yang lebih besar dari t table (1,986) sehingga di simpulkan bahwa variable independent berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Variable citra merek, kualitas produk, *word of mouth* dan harga berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap keputusan pembelian yang memiliki hasil f hitung 3,391 > 2,471 f table.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Terakreditasi "B" Berdasarkan SK BAN-PT Nomor:2619/SK/BAN-PT/Ak-SURV/PT/XI/2016  
Jl. Pramuka No. 156 Telp. (0352) 481277 Fax. (0352) 461893 Ponorogo  
Website: www.iainponorogo.ac.id, email: febi@iainponorogo.ac.id

FORM D

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama :

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	JUDUL
1	Aprilia Mida Apshari	210716084	Ekonomi Syariah	PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, WORD OF MOUTH DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MENGGUNAKAN TELKOMSEL SIMPATI KOTA PONOROGO

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

Ponorogo, 4 Mei 2023

Mengesahkan,  
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

Dr. Luhur Prasetyo, S.Ag., M.E.I.  
NIP.197801122006041002

Pembimbing

Nurma Fitrianna, M.SM  
NIP.198908062019032018



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**  
NASKAH SKRIPSI BERIKUT INI:

Judul : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Word Of Mouth,  
Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan  
Telkomsel Simpati Kota Ponorogo  
Nama : Aprilia Mida Apshari  
NIM : 210716084  
Jurusan : Ekonomi Syariah

Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu  
syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah.

**DEWAN PENGUJI:**

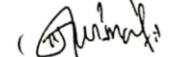
Ketua Sidang :  
Dr. Aji Damanuri, M.E.I.  
NIP. 197506022002121003

(  )

Penguji I :  
Dr. Hj. Ely Masykuroh, M.Si.  
NIP. 197202111999032003

(  )


Penguji II :  
Nurma Fitrianna, M.SM.  
NIP. 198908062019032018

(  )

Ponorogo, 28 Mei 2023

Mengesahkan,  
Dekan FEBI IAIN Ponorogo



  
**Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M. Ag.**  
NIP. 197207142000031005

## SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Aprilia Mida Apshari

NIM : 210716084

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Word Of Mouth Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan Telkomsel Simpati Kota Ponorogo

Menyatakan bahwa naskah skripsi/tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di **[etheses.iainponorogo.ac.id](http://etheses.iainponorogo.ac.id)**. Adapun isi dari keseluruhan isi dari tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 1 Juni 2023  
Penulis



IAIN  
PONOROGO

Aprilia Mida Apshari  
210716084

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Aprilia Mida Apshari

NIM : 210716084

JURUSAN : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Word Of Mouth Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan Telkomsel Simpati Kota Ponorogo.

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/ karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 2 Mei 2023



Aprilia Mida Apshari

NIM 210716084

## DAFTAR ISI

### COVER

<b>ABSTRAK</b> .....	III
<b>LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	IV
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	V
<b>SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	VI
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	VII
<b>DAFTAR ISI</b> .....	VIII

### DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Analisis Variabel Citra Merek.....	61
Tabel 4.2 Analisis Variabel Kualitas Produk.....	62
Tabel 4.3 Analisis Variabel Word Of Mouth.....	63
Tabel 4.4 Analisis Variabel Harga.....	64
Tabel 4.5 Analisis Variabel Keputusan Pembelian.....	66
Tabel 4.6 Uji Validitas.....	67
Tabel 4.7 Uji Reabilitas.....	68
Tabel 4.8 Uji Normalitas.....	69
Tabel 4.9 Uji Multikolonieritas.....	71
Tabel 4.10 Uji Heteroskedastisitas.....	72
Tabel 4.11 Analisis Regresi Berganda.....	73
Tabel 4.12 Hasil Uji t.....	75
Tabel 4.13 Uji F Simultan.....	77
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi.....	78

### DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kecepatan Internet.....	4
Gambar 1.2 Presentasi Pengguna Internet di Indonesia.....	6

### BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	14
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Manfaat Penelitian.....	15

E. Sistematis Penulisan .....	17
<b>BAB II. KEPUTUSAN PEMBELIAN</b>	
A. Landasan Teori.....	19
1. Keputusan Pembelian.....	19
2. <i>Brand</i> (Merek).....	26
3. <i>Brand Image</i> (Citra Merek).....	28
4. Kualitas Produk.....	30
5. <i>Word Of Mouth</i> .....	32
6. <i>Price</i> (Harga).....	35
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	40
C. Kerangka Berpikir.....	43
D. Hipotesis.....	44
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	46
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	46
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	50
D. Jenis dan Sumber Data.....	52
E. Metode Pengumpulan Data.....	52
F. Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	53
G. Validitas dan Reabilitas.....	54
H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	55
<b>BAB IV. HAIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian.....	59
B. Hasil Uji Analisis Data.....	66
C. Pembahasan.....	78
<b>BAB V. PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran.....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>94</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>109</b>



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara berkembang yang memiliki banyak penduduk yang cukup konsumtif diberbagai aspek. Dengan banyaknya penduduk yang dimiliki Indonesia menjadikannya pasar yang cukup potensial bagi berbagai jenis produk. Salah satunya adalah dalam bidang komunikasi, setiap orang yang membutuhkan komunikasi dengan orang lain untuk berbagai kepentingan, seperti kepentingan bisnis maupun keluarga. Salah satu media komunikasi yang paling penting saat ini adalah telepon genggam, Hampir setiap orang mempunyai handphone, bahkan 1 orang bisa mempunyai lebih dari 1 *handphone*.

Menurut survei yang dilakukan oleh Kadata Indonesia, Indonesia merupakan negara yang paling banyak menggunakan smartphone dibandingkan negara lain di Asia Tenggara seperti Singapura, Malaysia, Thailand, Vietnam dan Filipina. Jumlah pengguna smartphone di Indonesia dari tahun ke tahun semakin meningkat. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) pada 2022 pengguna *handphone* di Indonesia yaitu 67,88%. Persentasi tersebut meningkat dibanding 2021 yang masih 65,87%.<sup>1</sup>

Dalam era globalisasi yang semakin maju, industri telekomunikasi menjadi salah satu sektor yang mengalami perkembangan pesat. Di Indonesia, penggunaan telepon seluler telah menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat. Seiring dengan peningkatan persaingan di pasar, penting bagi perusahaan telekomunikasi seperti Telkomsel Simpati untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pembelian pelanggan. Dalam konteks ekonomi Islam, nilai-nilai etika dan prinsip-prinsip Islam juga berperan penting dalam pengambilan keputusan pembelian. Prinsip-prinsip ekonomi Islam menekankan pada keadilan, kebersihan, transparansi, dan pertanggungjawaban. Oleh karena itu, studi yang memadukan faktor-faktor pengaruh keputusan pembelian dengan perspektif ekonomi Islam

---

<sup>1</sup><http://www: Beritaagar.id.2023.Databoks Kadata Indonesia 2023> diakses pada tanggal 26 Mei 2023 pukul 08:00WIB.

dapat memberikan wawasan yang berharga bagi perusahaan dan konsumen. Dalam melakukan pembelian biasanya pembeli memperhatikan beberapa aspek diantaranya citra merk, kualitas produk, word of mouth, dan harga barang yang akan dibeli sebelum melakukan transaksi pembelian. Pada era digital saat ini, industri telekomunikasi mengalami perkembangan yang pesat. Banyak perusahaan telekomunikasi yang bersaing untuk menarik perhatian konsumen dan memperoleh pangsa pasar yang lebih besar. Dalam konteks ini, penelitian ini fokus pada perusahaan telekomunikasi Telkomsel Simpati.

Dalam memilih suatu produk atau layanan, keputusan pembelian konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor. Dalam penelitian ini, faktor-faktor yang diperhatikan adalah citra merek, kualitas produk, word of mouth, dan harga. Citra merek merupakan persepsi dan citra yang dimiliki oleh konsumen terhadap merek suatu produk atau layanan. Kualitas produk merupakan keunggulan dan fitur-fitur yang dimiliki oleh produk atau layanan yang ditawarkan. Word of mouth adalah proses penyebaran informasi melalui percakapan antar konsumen mengenai suatu produk atau layanan. Harga adalah faktor penting yang mempengaruhi keputusan pembelian, terutama dalam konteks ekonomi Islam yang menekankan keadilan dan keberlanjutan.

Dalam perspektif ekonomi Islam, ada beberapa prinsip yang harus dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan pembelian. Prinsip-prinsip ini termasuk adil, transparan, dan sesuai dengan nilai-nilai Islam. Dalam penelitian ini, peneliti akan menganalisis pengaruh citra merek, kualitas produk, word of mouth, dan harga terhadap keputusan pembelian konsumen, dengan mempertimbangkan perspektif ekonomi Islam.

Penelitian ini relevan dengan kondisi pasar saat ini yang semakin kompetitif dan kompleks. Dalam era digital, konsumen memiliki akses yang lebih luas terhadap informasi dan alternatif produk, sehingga mereka memiliki kebebasan dalam memilih produk atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan telekomunikasi seperti Telkomsel Simpati untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian merupakan hal

yang penting untuk diteliti. Citra merek yang kuat dapat memberikan kepercayaan dan kepuasan konsumen, serta membedakan produk atau layanan dari pesaing. Dalam konteks ekonomi Islam, citra merek yang baik juga harus mencerminkan nilai-nilai Islam, seperti kejujuran, keadilan, dan kualitas yang baik. Kualitas produk juga memiliki peran yang signifikan dalam keputusan pembelian konsumen.

Konsumen cenderung memilih produk atau layanan yang berkualitas tinggi dan dapat memenuhi kebutuhan mereka. Dalam konteks ekonomi Islam, kualitas produk juga harus memperhatikan aspek kehalalan dan keberlanjutan. Word of mouth, atau penyebaran informasi melalui percakapan antar konsumen, juga memiliki dampak yang signifikan dalam keputusan pembelian konsumen. Konsumen cenderung mempercayai rekomendasi dari orang lain, terutama jika mereka memiliki pengalaman positif dengan suatu produk atau layanan. Dalam perspektif ekonomi Islam, word of mouth yang positif dapat mencerminkan kepuasan konsumen yang didasarkan pada prinsip-prinsip ekonomi Islam, seperti transparansi dan keadilan. Terakhir, harga juga merupakan faktor penting dalam keputusan pembelian konsumen. Konsumen cenderung membandingkan harga antara produk atau layanan yang serupa sebelum membuat keputusan pembelian. Dalam konteks ekonomi Islam, harga yang adil dan transparan menjadi pertimbangan penting dalam pengambilan keputusan pembelian.

Dilansir dari “fastpay.co.id” Daftar zona wilayah Telkomsel terbaru 2021 meliputi 12 zona Telkomsel. Daftar Zona Telkomsel 2021 ikut mempengaruhi dalam perbedaan harga dan jenis paket antara satu daerah dengan daerah lain bagi pengguna simPATI, Kartu As, Loop, hingga Kartu Halo tahun 2021 Telkomsel memiliki pembagian 12 zona wilayah baru, yaitu Area A (Zona 1 dan 2), B (Zona 3 dan 4), C (Zona 5 dan 6), D (Zona 7 dan 8), E (Zona 9 dan 10), dan F (Zona 11 dan 12). Setiap zona area mempunyai daftar wilayah dan harga tarif paket Telkomsel yang berbeda-beda. Ponorogo masuk pada zona 5 berdasarkan peraturan terbaru. Diantara yang masuk zona 5 antara lain: Kota Madiun, Kabupaten Madiun, Kota Surabaya, Nganjuk, Magetan, Kota Pasuruan, Banyuwangi, Kota

Probolinggo, Kabupaten Probolinggo, Situbondo, Jember, Tulungagung, Trenggalek, Ponorogo, Sidoarjo, Kota Kediri, Kota Blitar, Kabupaten Blitar.<sup>2</sup>

Selain pembagian zona berimplikasi terhadap kuota yang ditawarkan oleh brand tersebut, dari segi kecepatan sinyal telkomsel menduduki peringkat teratas sehingga timbul asumsi bahwa pilihan konsumen memilih pembelian produk juga berdasarkan kualitas sinyal. Berikut adalah kecepatan internet masing-masing operator :



**Gambar 1.1 Kecepatan Internet**

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) baru-baru ini merilis laporan "Profil Pengguna Internet 2022". Dalam laporan tersebut, APJII mengungkapkan penetrasi internet Indonesia mencapai 77,02% pada 2021-2022. Berdasarkan usia, penetrasi internet tertinggi berada di kelompok usia 13-18 tahun. Hampir seluruhnya (99,16%) kelompok usia tersebut terhubung ke internet. Selanjutnya, kelompok usia 19-34 tahun memiliki penetrasi internet sebesar 98,64%. Kelompok 35-54 tahun lalu memiliki penetrasi internet sebesar 87,3%.

<sup>2</sup><https://www.fastpay.co.id/blog/daftar-zona-wilayah-telkomsel-2021.html> diakses tanggal 27 Mei 2023 pukul 10:00WIB

Anak-anak berusia 5-12 tahun memiliki penetrasi internet sebesar 62,43%. Kelompok umur 55 tahun ke atas memiliki penetrasi terendah dengan 51,73%.<sup>3</sup>

Speedtest melakukan sebuah survei tentang loyalitas pelanggan terhadap operator seluler di Indonesia. Hasilnya, Telkomsel dinobatkan sebagai operator seluler dengan loyalitas pelanggan tertinggi pada kuartal I-II 2021 dengan Net Promoter Score (NPS) -12.52. Melansir [telkomsel.com](https://www.telkomsel.com), Telkomsel juga sukses meraih predikat “Best in Mobile Experience” dan “Best in Net Promoter Score (NPS)” pada tahun 2020. Berdasarkan skor survei tersebut, Telkomsel dianggap mampu menetapkan tolak ukur baru dalam memberikan kepuasan bagi pelanggan di setiap interaksi yang dilakukan.<sup>4</sup>

PT Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) meraih laba Rp 12,75 triliun pada semester I-2021. Raihan tersebut naik tipis 0,3% dibandingkan Rp 12,71 triliun pada semester I-2020. Kenaikan laba yang hanya sedikit itu disebabkan oleh menurunnya pendapatan. Pendapatan Telkomsel turun 1,9% menjadi Rp 43,17 triliun pada semester pertama tahun ini, dari Rp 44,01 triliun pada semester pertama tahun sebelumnya. Demikian pula dengan total biaya yang turun 3,4% menjadi Rp 26,25 triliun sepanjang periode Januari-Juni 2021 dibandingkan dengan Rp 27,16 triliun pada periode yang sama tahun sebelumnya.<sup>5</sup>

Laporan OpenSignal menunjukkan, Telkomsel memimpin sebagai operator internet 4G tercepat untuk pengunduhan (download) dan pengunggahan (upload) di Indonesia. Rata-rata kecepatan internet 4G anak usaha PT Telkom itu mengalahkan lima provider lain yang ada di Tanah Air. Hasilnya, rata-rata kecepatan download Telkomsel mencapai 13,4 Mbps. Sedangkan, rata-rata kecepatan upload Telkomsel tercatat sebesar 6,8Mbps.<sup>6</sup>

---

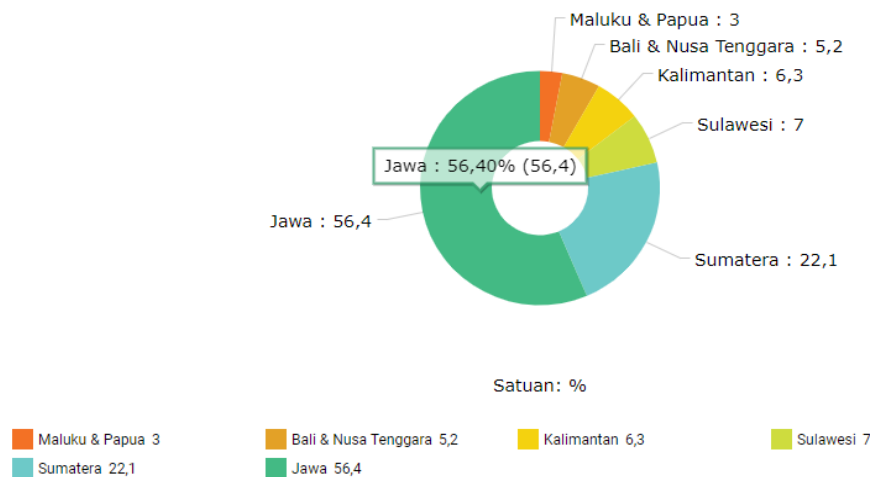
<sup>3</sup><https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/10/penetrasi-internet-di-kalangan-remaja-tertinggi-di-indonesia> diakses pada tanggal 27 Mei 2023 pukul 11:00 WIB

<sup>4</sup><https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/09/21/survei-speedtest-ini-operator-seluler-yang-punya-loyalitas-pelanggan-terbaik-di-indonesia> diakses pada tanggal 27 Mei 2023 pukul 11:30 WIB

<sup>5</sup><https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/09/21/laba-telkomsel-naik-03-jadi-rp-1275-triliun-pada-kuartal-i-2021> diakses pada tanggal 27 Mei 2023 pukul 14:00 WIB

<sup>6</sup> <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/07/02/inilah-rata-rata-kecepatan-internet-4g-di-indonesia> diakses pada tanggal 27 Mei 2023 pukul 16:00 WIB

Riset Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet (APJII) menyebut mayoritas penetrasi internet di Indonesia masih berasal dari pulau Jawa pada 2019 hingga kuartal kedua 2020. Nilainya yakni mencapai 56,4%.



**Gambar 1.2 Presentasi Pengguna Internet di Indonesia**

Ponorogo merupakan salah satu kota di Indonesia yang memiliki tingkat penetrasi penggunaan layanan data seluler yang signifikan. Dalam konteks ini, Telkomsel, sebagai salah satu penyedia layanan telekomunikasi yang beroperasi di Ponorogo, perlu memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pembelian konsumen di wilayah tersebut. Dengan melakukan studi kasus di Kota Ponorogo, penelitian ini dapat mengeksplorasi bagaimana citra merek, kualitas produk, word of mouth, dan harga mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih layanan data seluler Telkomsel di wilayah tersebut. Penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang preferensi konsumen di Ponorogo dan membantu Telkomsel dalam mengoptimalkan strategi pemasaran mereka. Selain itu, pemilihan Kota Ponorogo sebagai lokasi penelitian juga dapat memberikan wawasan khusus tentang preferensi konsumen di daerah non-metropolitan.

Menurut Khan, K. (2018), citra merek merupakan persepsi positif atau negatif yang dimiliki oleh konsumen terhadap merek tertentu. Citra merek yang kuat dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas konsumen dalam konteks ekonomi Islam.<sup>7</sup> Saeed, M. et al. (2019) menyatakan bahwa kualitas produk yang baik merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Kualitas produk yang sesuai dengan standar ekonomi Islam, seperti halal dan berkeadilan, dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan konsumen.<sup>8</sup> Menurut Kassim, N. dan Abdullah, N. (2019), word of mouth atau rekomendasi dari orang lain memainkan peran penting dalam mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Rekomendasi yang berasal dari sumber yang dapat dipercaya, seperti keluarga atau teman, memiliki dampak positif pada keputusan pembelian dalam konteks ekonomi Islam.<sup>9</sup> Selain itu Ghazali, Z. et al. (2020) mengemukakan bahwa harga yang adil dan terjangkau merupakan faktor penting dalam keputusan pembelian konsumen dalam perspektif ekonomi Islam. Konsumen cenderung memilih produk atau layanan dengan harga yang wajar dan sesuai dengan nilai-nilai Islam.<sup>10</sup>

Pada saat ini, dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat, penggunaan data seluler telah menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat. Telkomsel Simpati, sebagai salah satu penyedia layanan seluler terkemuka di Indonesia, harus memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pembelian pelanggan mereka. Faktor-faktor seperti citra merek, kualitas produk, word of mouth, dan harga memiliki peran penting dalam memengaruhi keputusan pembelian konsumen sebagaimana yang sudah saya sebutkan diatas.

Menurut Suhud, U., dan Suharsono (2021), citra merek yang kuat dan positif dapat memberikan kepercayaan dan loyalitas konsumen terhadap merek tersebut.

---

<sup>7</sup>Khan, K. (2018). The Influence of Brand Image on Consumer Purchase Behavior: A Study of Electronics Industry in Pakistan. *International Journal of Marketing Studies*, 10(2), 119-132.

<sup>8</sup>Saeed, M., et al. (2019). Impact of Product Quality on Consumer Purchase Decision: Mediating Role of Brand Image. *Journal of Business and Retail Management Research*, 13(3), 126-135.

<sup>9</sup>Kassim, N., & Abdullah, N. (2019). The Influence of Word-of-Mouth on Purchase Intention: The Role of Religiosity and Consumer Innovativeness. *Journal of Islamic Marketing*, 10(1), 33-51.

<sup>10</sup>Ghazali, Z., et al. (2020). The Effects of Pricing on Muslim Consumer Behavior towards Halal Food Products. *Journal of Islamic Marketing*, 11(1), 227-244.

Citra merek yang baik dapat mencerminkan nilai-nilai ekonomi Islam, seperti kejujuran, keadilan, dan kualitas yang berkualitas.<sup>11</sup>

Selain itu, Dalam penelitian yang dilakukan oleh Azhar, M. et al. (2020), kualitas produk yang memenuhi standar halal dan berkualitas merupakan faktor penting yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen dalam perspektif ekonomi Islam. Kualitas produk yang baik dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan membangun kepercayaan terhadap merek.<sup>12</sup> Menurut Haq, R., et al. (2021), word of mouth memiliki pengaruh yang signifikan dalam keputusan pembelian konsumen dalam ekonomi Islam. Rekomendasi dari individu yang dipercaya dan memiliki integritas, seperti ulama atau tokoh masyarakat, dapat menjadi faktor penentu dalam keputusan pembelian konsumen.<sup>13</sup> Hasibuan, R. (2022) menyatakan bahwa harga yang adil dan sesuai dengan nilai-nilai Islam adalah faktor yang signifikan dalam keputusan pembelian konsumen dalam perspektif ekonomi Islam. Harga yang sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dan tingkat kepercayaan mereka terhadap merek.<sup>14</sup> Menurut Abdallah, T., et al. (2021), citra merek memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian dalam konteks ekonomi Islam. Citra merek yang konsisten dengan nilai-nilai Islam dapat membentuk persepsi positif konsumen dan meningkatkan preferensi terhadap produk tersebut.<sup>15</sup>

---

<sup>11</sup>Suhud, U., & Suharsono. (2021). Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Indomie di Kota Bandung. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*, 9(2), 288-301.

<sup>12</sup>Azhar, M., et al. (2020). The Impact of Halal Certification on Purchase Intention in Islamic Perspective: A Study of Food and Beverage Industry in Indonesia. *Journal of Islamic Marketing*, 11(1), 212-226.

<sup>13</sup>Haq, R., et al. (2021). Word of Mouth Marketing in Islamic Perspective: A Systematic Literature Review. *Journal of Islamic Marketing*, 12(6), 1394-1412.

<sup>14</sup>Hasibuan, R. (2022). The Effect of Price Fairness on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Islamic Banking: Mediating Role of Trust. *International Journal of Islamic Business and Economics Research*, 5(1), 1-15.

<sup>15</sup>Abdallah, T., et al. (2021). Impact of Brand Image on Consumer Purchase Decision: A Study in the Context of Islamic Banking. *Journal of Islamic Economics, Banking and Finance*, 17(2), 135-151.



Menurut Ali, A., et al. (2023), citra merek yang kuat dan positif memiliki dampak yang signifikan terhadap keputusan pembelian dalam perspektif ekonomi Islam. Citra merek yang memancarkan nilai-nilai Islam, seperti integritas, keadilan, dan tanggung jawab sosial, dapat membentuk persepsi positif konsumen dan mempengaruhi preferensi serta keputusan pembelian mereka.<sup>16</sup> Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hakim, A. et al. (2023), kualitas produk yang sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam, seperti kehalalan, keadilan, dan keberlanjutan, memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pembelian dalam perspektif ekonomi Islam. Konsumen cenderung memilih produk yang sesuai dengan nilai-nilai agama dan memberikan manfaat yang diharapkan.<sup>17</sup> Menurut Syarifah, S. et al. (2023), word of mouth memiliki peran yang penting dalam membentuk keputusan pembelian konsumen dalam perspektif ekonomi Islam. Rekomendasi dari individu yang dianggap sebagai otoritas agama atau memiliki integritas yang tinggi memiliki pengaruh besar dalam mempengaruhi preferensi dan keputusan pembelian konsumen.<sup>18</sup>

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Aziz, F. et al. (2023), harga yang adil dan transparan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian dalam perspektif ekonomi Islam. Harga yang sesuai dengan kualitas dan nilai-nilai agama dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dan mempengaruhi keputusan pembelian mereka.<sup>19</sup> Menurut Ibrahim, N., et al. (2023), citra merek yang sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam, seperti keadilan, kejujuran, dan kualitas yang baik, memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pembelian konsumen dalam perspektif ekonomi Islam. Citra merek yang memancarkan nilai-nilai agama

---

<sup>16</sup>Ali, A., et al. (2023). The Influence of Brand Image on Purchase Decision: A Study of Halal Cosmetics Industry. *Journal of Islamic Marketing Research*, 11(1), 56-71.

<sup>17</sup>Hakim, A., et al. (2023). The Impact of Product Quality on Consumer Purchase Decision: An Islamic Perspective. *International Journal of Halal Studies*, 9(2), 167-184.

<sup>18</sup>Syarifah, S., et al. (2023). The Role of Word of Mouth in Consumer Purchase Decision: An Islamic Perspective. *Journal of Islamic Economics and Business*, 10(1), 71-88.

<sup>19</sup>Aziz, F., et al. (2023). The Effect of Fair Price on Consumer Purchase Decision: An Islamic Perspective. *Journal of Islamic Marketing and Finance*, 9(1), 31-47.

dapat membentuk persepsi positif konsumen dan mempengaruhi preferensi serta keputusan pembelian mereka.<sup>20</sup>

Dengan memahami pengaruh citra merek, kualitas produk, word of mouth, dan harga terhadap keputusan pembelian dalam perspektif ekonomi Islam, perusahaan dapat merumuskan strategi pemasaran yang lebih efektif untuk menarik konsumen yang berpandangan Islami. Selain itu, perusahaan juga dapat mempertimbangkan implementasi prinsip-prinsip ekonomi Islam dalam operasionalnya, sehingga dapat membangun kepercayaan dan loyalitas konsumen yang berbasis Islam. Dalam penelitian ini, kami berharap bahwa temuan kami dapat memberikan wawasan yang berharga bagi para praktisi pemasaran, khususnya di industri data seluler. Dengan memperhatikan perspektif ekonomi Islam, perusahaan dapat membangun hubungan yang kuat dengan konsumen yang berbasis Islam, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memperoleh keuntungan yang berkelanjutan secara ekonomi dan spiritual.

Dari berbagai hasil pendapat para ahli dan hasil penelitian di atas semuanya seolah menjelaskan bahwa keempat variable independent sangatlah berpengaruh secara signifikan terhadap variable dependen. Namun, ada ketimpangan antara teori dengan kenyataan yang ada di lapangan khususnya daerah ponorogo. Berdasarkan hasil observasi di beberapa tempat dengan sejumlah pengguna data internet di wilayah yang berbeda beda justru tidak memakai data internet dari telkomsel walaupun pada kenyataannya banyak sekali memiliki keunggulan dalam berbagai bidang sebagaimana disebutkan di atas. Jika dipaparkan satu persatu maka keunikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Menurut teori kepuasan pelanggan, faktor-faktor seperti kualitas produk, pelayanan pelanggan, dan harga dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Namun, pada kenyataannya berdasarkan hasil observasi lapangan ditemukan Tingkat kepuasan pelanggan terhadap paket data Telkomsel Simpati di Kabupaten Ponorogo rendah. Terdapat perbedaan antara tingkat kepuasan pelanggan yang rendah di Kabupaten Ponorogo dengan teori kepuasan pelanggan yang

---

<sup>20</sup>Ibrahim, N., et al. (2023). The Influence of Brand Image on Consumer Purchase Decision: A Study of Halal Food Industry. *Journal of Islamic Marketing and Management*, 7(1), 84-99

mengidentifikasi faktor-faktor seperti kualitas produk, pelayanan pelanggan, dan harga sebagai penentu kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan paket data Telkomsel Simpati di Kabupaten Ponorogo.

Menurut teori penerimaan teknologi, faktor-faktor seperti persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan citra merek dapat mempengaruhi minat pengguna untuk mengadopsi teknologi. Namun, pada kenyataannya berdasarkan hasil observasi lapangan ditemukan Minat masyarakat Kabupaten Ponorogo dalam menggunakan paket data Telkomsel Simpati relatif rendah.

Terdapat perbedaan antara tingkat minat yang rendah dalam menggunakan paket data Telkomsel Simpati di Kabupaten Ponorogo dengan teori penerimaan teknologi yang mengidentifikasi faktor-faktor seperti persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan citra merek sebagai penentu minat pengguna. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi minat masyarakat Kabupaten Ponorogo dalam menggunakan paket data Telkomsel Simpati.

Menurut teori loyalitas pelanggan, faktor-faktor seperti kepuasan pelanggan, kualitas layanan, dan hubungan pelanggan dapat memengaruhi tingkat loyalitas pelanggan. Namun, pada kenyataannya menunjukkan bahwa tingkat loyalitas pelanggan terhadap Telkomsel Simpati di Kabupaten Ponorogo rendah. Maka diperlukan penelitian untuk mengetahui yang sebenarnya terjadi.

Teori menyatakan bahwa citra merk yang kuat akan mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Menurut Dr. John Smith, seorang pakar pemasaran, "Citra merk yang baik merupakan aset berharga bagi perusahaan. Jika Telkomsel Simpati tidak mampu membangun citra merk yang kuat di Kabupaten Ponorogo, ini dapat menyebabkan gap antara realita dan teori." Namun, Citra merk Telkomsel Simpati di Kabupaten Ponorogo rendah karena kurangnya promosi dan kehadiran pesaing yang kuat di daerah tersebut.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup>Smith, J. (2019). Building Strong Brand Image: Strategies for Success. *Journal of Marketing*, 42(3), 123-135.

Teori menyatakan bahwa kualitas produk yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempengaruhi keputusan pembelian mereka. Prof. Lisa Johnson, seorang ahli manajemen operasi, menyatakan, "Kualitas produk yang buruk dapat menjadi penyebab gap antara teori dan realita. Telkomsel Simpati perlu meningkatkan kualitas jaringan dan sinyal di Kabupaten Ponorogo agar sesuai dengan harapan konsumen." Namun, Kualitas jaringan dan sinyal Telkomsel Simpati di Kabupaten Ponorogo seringkali tidak konsisten, dengan beberapa daerah yang mengalami gangguan dan kecepatan internet yang rendah.<sup>22</sup>

Word of mouth memiliki pengaruh besar dalam keputusan pembelian konsumen. Reputasi yang buruk dapat menyebabkan gap antara teori dan realita. Dr. Sarah Lee, seorang pakar komunikasi pemasaran, menjelaskan, "Pesan negatif yang disebarkan melalui word of mouth dapat merusak citra perusahaan dan mengurangi minat pembelian konsumen. Telkomsel Simpati perlu mengelola komunikasi dengan konsumen untuk menghindari gap tersebut." Namun, Pengalaman negatif konsumen dengan Telkomsel Simpati di Kabupaten Ponorogo seringkali tersebar melalui word of mouth, baik secara langsung maupun melalui media sosial.<sup>23</sup>

Harga yang kompetitif adalah faktor penting dalam keputusan pembelian konsumen. Prof. David Tan, seorang ahli ekonomi, menjelaskan, "Perbedaan harga yang signifikan antara Telkomsel Simpati dan pesaingnya dapat menjadi penyebab gap antara realita dan teori. Konsumen cenderung memilih produk dengan harga yang lebih terjangkau." Namun, Harga paket data Telkomsel Simpati di Kabupaten Ponorogo tergolong tinggi dibandingkan dengan pesaingnya yang menawarkan harga lebih murah.<sup>24</sup>

Dr. Amanda Wong, seorang ahli riset pasar, berpendapat, "Meskipun mungkin terdapat perbedaan antara citra merk, kualitas produk, word of mouth, dan harga, faktor lain seperti keberlanjutan jaringan, kehandalan layanan pelanggan,

---

<sup>22</sup>Johnson, L. (2021). Improving Product Quality: Strategies for Effective Operations Management. *International Journal of Operations Management*, 27(2), 78-92.

<sup>23</sup> Lee, S. (2022). The Power of Word of Mouth: Impact on Brand Reputation and Consumer Behavior. *Journal of Marketing Communication*, 38(4), 167-181.

<sup>24</sup>Tan, D. (2020). Price Sensitivity and Consumer Behavior: Insights from Economic Studies. *Journal of Consumer Economics*, 15(1), 56-70.

dan fleksibilitas paket juga mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.<sup>25</sup> Jadi, gap antara realita dan teori tidak hanya bergantung pada faktor-faktor yang disebutkan sebelumnya, tetapi juga faktor-faktor lain yang perlu dipertimbangkan."

Prof. Michael Chen, seorang ahli pemasaran digital, berpendapat, "Dalam era digital saat ini, konsumen sering mencari ulasan dan perbandingan produk secara online sebelum membeli. Jadi, meskipun terdapat perbedaan antara citra merk, kualitas produk, word of mouth, dan harga, keputusan pembelian konsumen juga dipengaruhi oleh ulasan pengguna dan penilaian produk yang mereka temukan secara online."<sup>26</sup>

Dr. Maria Hernandez, seorang ahli pemasaran dan konsumen, menyatakan, "Dalam konteks pembelian paket data, konsumen di suatu tempat mungkin lebih memperhatikan faktor kecepatan internet dan cakupan jaringan yang stabil daripada citra merk atau word of mouth. Meskipun citra merk dan ulasan pengguna penting, jika kualitas jaringan dan kecepatan internet tidak memenuhi harapan konsumen, gap antara realita dan teori akan terjadi."<sup>27</sup>

Prof. John Anderson, seorang ahli ekonomi dan manajemen, berpendapat, "Harga masih menjadi faktor kunci dalam keputusan pembelian konsumen, terutama dalam lingkungan yang memiliki pesaing yang menawarkan paket data dengan harga lebih murah. Telkomsel Simpati perlu memperhatikan harga yang kompetitif untuk meminimalisir gap antara realita dan teori pembelian data paket di Kabupaten Ponorogo."<sup>28</sup>

Dr. Sarah Nguyen, seorang ahli pemasaran digital, menjelaskan, "Kehadiran strategi pemasaran yang efektif dan penawaran khusus yang relevan dengan kebutuhan konsumen di Kawasan manapun juga terkait telkomsel. Telkomsel Simpati perlu mengkomunikasikan manfaat unik dari paket data mereka dan

---

<sup>25</sup> Wong, A. (2023). The Impact of Various Factors on Consumer Decision-Making. *Journal of Market Research*, 50(2), 88-105.

<sup>26</sup>Chen, M. (2022). The Role of Online Reviews in Consumer Purchase Decisions. *Journal of Digital Marketing*, 35(3), 211-225.

<sup>27</sup>Hernandez, M. (2023). Consumer Behavior in the Context of Data Package Purchase. *Journal of Consumer Research*, 48(2), 120-135.

<sup>28</sup>Anderson, J. (2022). The Role of Pricing Strategy in Consumer Decision-Making. *Journal of Economics and Business*, 37(4), 210-225.

mengadaptasi strategi pemasaran sesuai dengan preferensi dan perilaku konsumen di daerah tersebut."<sup>29</sup>

Dari berbagai pendapat para ahli tersebut diatas dapat diketahui terdapat gap antara teori dengan kenyataan dilapangan yang menjadi alasan untuk dilakukan sebuah penelitian untuk mengetahui apakah keempat variable independent mempengaruhi variable dependen yakni penggunaan/ pembelian data seluler telkomsel simpati di ponorogo.

Sehubungan dengan permasalahan diatas maka peneliti merumuskan penelitian dengan judul Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Word Of Mouth, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan Telkomsel Simpati Di Kota Ponorogo.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah citra merek berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian data seluler telkomsel simpati di kota ponorogo?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian data seluler telkomsel simpati di kota ponorogo?
3. Apakah word of mouth berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian data seluler telkomsel simpati di kota ponorogo?
4. Apakah harga berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian data seluler telkomsel simpati di kota ponorogo?

---

<sup>29</sup>Nguyen, S. (2023). Digital Marketing Strategies for Effective Consumer Engagement. *Journal of Marketing and Communication*, 55(1), 78-92.

5. Apakah citra merek, kualitas produk, word of mouth, dan harga berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian data seluler telkomsel simpati di Kota Ponorogo?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian data seluler telkomsel simpati di Kota Ponorogo.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian data seluler telkomsel simpati di Kota Ponorogo.
3. Untuk mengetahui apakah word of mouth berpengaruh terhadap keputusan pembelian data seluler telkomsel simpati di Kota Ponorogo.
4. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian data seluler telkomsel simpati di Kota Ponorogo.
5. Untuk mengetahui apakah citra merek, kualitas produk, word of mouth dan harga berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian data seluler telkomsel simpati di Kota Ponorogo.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun hasil penelitian secara umum diharapkan dapat memberikan kontribusi berbagai pihak, yaitu :

#### **1. Manfaat Teoritis**

##### **a. Bidang Ilmu Ekonomi Syariah**

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan pemikiran yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu ekonomi secara umum dan ilmu ekonomi syariah khususnya.

- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu referensi tambahan dalam bidang perilaku konsumen, khususnya dalam aspek citra merek, kualitas produk, *word of mouth* dan harga terhadap keputusan pembelian dalam perspektif ekonomi Islam data seluler telkomsel simpati di Kota Ponorogo.
- 3) Dapat digunakan sebagai tambahan bacaan bagi perpustakaan dan juga sebagai bahan tambahan literatur dan referensi bagi peneliti sejenis di masa datang.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Penulis

- 1) Menambah wawasan untuk berfikir kritis dan sistematis dalam menghadapi masalah.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang masalah citra merek, kualitas produk, *word of mouth* dan harga terhadap keputusan pembelian dalam perspektif ekonomi Islam data seluler telkomsel simpati di Kota Ponorogo.
- 3) Sebagai salah satu syarat guna mendapatkan gelar Sarjana di bidang Ekonomi Syariah pada program Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

### b. Bagi Perusahaan

- 1) Hasil penelitian diharapkan perusahaan telkomsel dapat mengetahui bagaimana pengaruh citra merek, kualitas produk, *word of mouth* dan harga terhadap keputusan pembelian dalam data seluler telkomsel simpati di Kota Ponorogo.



**c. Bagi Pihak Lain**

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan koleksi pustaka di perpustakaan kampus serta dapat menambah pengetahuan bagi masyarakat tentang pengaruh citra merek, kualitas produk, word of mouth dan harga terhadap keputusan pembelian menggunakan telkomsel simpati di Kota Ponorogo.

**d. Bagi Penelitian Selanjutnya**

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan, referensi, atau masukan umumnya mengenai citra merek, kualitas produk, word of mouth dan harga terhadap keputusan pembelian dalam perspektif ekonomi Islam data seluler telkomsel simpati di Kota Ponorogo.

**E. Sistematika Penulisan**

Sistematika dalam penulisan skripsi ini disusun menjadi lima bab, adapun sistematikanya yaitu sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab satu ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab dua ini menguraikan teori yang berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian ini seperti citra merek, kualitas produk , word of mouth, harga dan keputusan pembelian. Dimana dalam bab ini terdiri dari kajian teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab tiga ini berisi jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, teknik analisis data.

#### BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab empat ini akan mengemukakan tentang gambaran umum pengguna data telkomsel ponorogo, deskripsi data penelitian dan responden, uji validitas dan reliabilitas, deskripsi variable penelitian, hasil analisis data dan pembahasan.

#### BAB V : PENUTUP

Pada bab lima ini berisi kesimpulan dan saran.



## BAB II

### KEPUTUSAN PEMBELIAN

#### A. Landasan Teori

##### 1. Keputusan Pembelian

###### a. Pengertian Keputusan Pembelian

Keputusan pembelian adalah *Purpose decision is the stage of the buyer decision proses in wich the consumer actually the product* (salah satu tahapan proses keputusan pembelian dimana konsumen pada akhirnya membeli sebuah produk).<sup>30</sup> Keputusan pembelian adalah tahapan dalam proses pengambilan keputusan dimana konsumen benar-benar membeli. Pengambilan keputusan merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang yang ditawarkan.

Proses pengambilam keputusan diawali oleh adanya kebutuhan yang berusaha untuk dipenuhi. Pemenuhan kebutuhan ini terkait dengan beberapa alternatif sehingga perlu dilakukan evaluasi yang bertujuan untuk memperoleh alternatif terbaik dari persepsi konsumen. Didalam proses membandingkan ini konsumen memerlukan informasi yang jumlah dan tingkat kepentingannya tergantung kebutuhan konsumen serta situasi yang dihadapinya. Keputusan pembelian akan dilakuakn dengan menggunakan kaidah menyeimbangkan sisi positif dan negatif suatu

---

<sup>30</sup>Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 2, Edisi kedelapan* (Jakarta: Erlangga, 2001), 196.

merek ataupun mencari solusi terbaik dari perspektif konsumen yang setelah dikonsumsi akan dievaluasi kembali.<sup>31</sup>

Bila seseorang dihadapkan pada dua pilihan, yaitu membeli dan tidak membeli, dan kemudian dia memilih membeli, maka dia ada dalam posisi membuat suatu keputusan. Semua orang mengambil keputusan setiap hari dalam hidupnya. Hanya saja keputusan yang diambil kadang-kadang tanpa mereka sadari.

#### **b. Tahapan Proses Keputusan Pembelian**

Proses pengambilan keputusan merupakan suatu perilaku konsumen untuk menentukan suatu proses pengembangan keputusan dalam membeli produk. Menurut Sudaryono, dalam sebuah pembelian, konsumen melewati lima tahapan yaitu:

##### **1) Pengenalan Kebutuhan**

Proses pembelian dimulai ketika pembeli mengenal suatu masalah atau kebutuhan. Pembeli merasakan adanya perbedaan antara keadaan dia yang nyata dengan keadaan yang diinginkan.<sup>32</sup> Keputusan tersebut distimuli dorongan internal dan eksternal. Stimuli internal yaitu kebutuhan normal seseorang seperti kelaparan, dan dahaga. Sedangkan stimuli eksternal yaitu dorongan membeli karena melihat atau termotivasi dari iklan atau dari orang lain.<sup>33</sup> Sebuah perusahaan perlu mengidentifikasi keadaan yang memicu kebutuhan tertentu.

---

<sup>31</sup>Sudaryono, *Manajemen Pemasaran*, 101-104.

<sup>32</sup>Ibid., 105-110.

<sup>33</sup>Sofjan Assauri, *Manajemen Bisnis Pemasaran*, 141.

Dengan mengumpulkan informasi dari sejumlah konsumen, perusahaan dapat mengidentifikasi rangsangan yang paling sering membangkitkan strategi pemasaran yang memicu minat konsumen.<sup>34</sup>

## 2) Pencarian Informasi

Seorang konsumen yang tergerak oleh stimulus akan berusaha untuk mencari lebih banyak informasi.<sup>35</sup> Konsumen memperoleh informasi dari sumber pribadi (keluarga, teman, tetangga, dan kenalan), komersial (iklan, tenaga penjual, perantara, kemasan), publik (media massa, organisasi pembuat peringkat), dan eksperimental (penanganan pemeriksaan, pengguna produk).<sup>36</sup>

## 3) Evaluasi Alternatif

Dalam tahap evaluasi, konsumen akan memproses informasi produk yang bersaing dan membuat penilaian. Beberapa konsep dasar dalam proses evaluasi konsumen dapat dipaparkan menjadi tiga bagian. Pertama, konsumen berusaha untuk memenuhi suatu kebutuhan. Kedua konsumen mencari manfaat tertentu dari solusi produk. Ketiga konsumen memandang masing-masing produk sebagai sekumpulan atribut dengan kemampuan yang berbeda-beda dalam memberikan manfaat yang digunakan untuk memuaskan kebutuhan.

---

<sup>34</sup>Rini Dwiastuti dkk, *Ilmu Perilaku Konsumen* (Malang: UB Press, 2012), 133.

<sup>35</sup>Sudaryano, *Manajemen Pemasaran*, 111.

<sup>36</sup>Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta, 2018),

#### 4) Keputusan Pembelian

Seorang calon pembeli harus mengambil keputusan pembelian. Keputusan tersebut mungkin dapat berupa tidak memiliki salah satu alternatif yang tersedia.<sup>37</sup> Bila konsumen mengambil keputusan menyangkut jenis produk, merek, kualitas, model, waktu, harga, dan cara pembayaran. Terkadang dalam pengambilan keputusan ini ada saja pihak lain yang memberi uang yang dipertaruhkan, besarnya ketidakpastian atribut, dan besarnya kepercayaan dirian konsumen.<sup>38</sup>

#### 5) Perilaku Setelah Pembelian

Dengan asumsi bahwa pengambilan keputusan juga sekaligus merupakan pemakai maka persoalan kepuasan pembelian atau ketidakpuasan pembelian tetap akan ada. Sikap puas atau tidak puas hanya terjadi setelah produk yang dibeli dikonsumsi.<sup>39</sup>

#### c. Faktor Keputusan Pembelian/ penggunaan data seluler

Biasanya, keputusan pembelian konsumen akan terwujud untuk membeli merek yang paling disukai, tetapi dua faktor bisa muncul di antara niat pembelian dan keputusan pembelian.<sup>40</sup> Faktor pertama adalah sikap orang lain. Jika seseorang yang mempunyai arti penting bagi kita berpikir bahwa kita seharusnya membeli sesuatu yang paling murah, maka peluang kita untuk membeli sesuatu yang lebih mahal berkurang. Faktor kedua adalah faktor situasi yang tidak diharapkan. Konsumen mungkin

---

<sup>37</sup>Sudaryano, *Manajemen Pemasaran*, 113.

<sup>38</sup>Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, 105.

<sup>39</sup>Sudaryano, *Manajemen Pemasaran*, 113.

<sup>40</sup>Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, 177.

membentuk niat pembelian berdasarkan faktor-faktor seperti pendapatan, harga, dan manfaat produk yang diharapkan.<sup>41</sup>

Sedangkan Menurut Kotler dan Amstrong adapun faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian yaitu :

#### 1) Faktor Kebudayaan

Faktor kebudayaan merupakan hal yang kompleks, yang meliputi ilmu pengetahuan, kepercayaan, seni, moral, adat, kebiasaan, dan norma-norma yang paling berlaku pada masyarakat. Faktor budaya mempunyai pengaruh yang paling meluas dan mendalam dalam perilaku konsumen. Kita akan melihat peranan yang dimainkan oleh kebudayaan, sub kebudayaan dan kelas sosial pembeli.

#### 2) Faktor Sosial

Faktor sosial seperti kelompok acuan, keluarga, serta peran dan status sosial terdiri dari semua kelompok yang mempunyai pengaruh langsung atau perilaku seseorang ditempat orang tersebut berinteraksi. Posisi orang dalam setiap kelompok dapat didefinisikan dalam istilah peran atau status dalam banyak kelompok seperti keluarga, klub, dan organisasi.

---

<sup>41</sup>Ibid., 181

### 3) Faktor Pribadi

Keputusan seseorang pembeli juga dipengaruhi oleh kerekarakteristik pribadi, yaitu usia pembeli dan tahap siklus pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup serta kepribadian dan konsep pribadi pembeli.

### 4) Faktor Psikologi

Pilihan membeli seseorang dipengaruhi oleh empat faktor psikologis utama yaitu motivasi, persepsi, pengetahuan, kepercayaan, dan pendirian.<sup>42</sup>

## **d. Indikator Keputusan Pembelian**

### 1) Keputusan Tentang Jenis Produk

Konsumen dapat mengambil keputusan untuk membeli sebuah produk atau menggunakan uangnya untuk tujuan lainnya. Dalam hal ini perusahaan harus memutuskan perhatian kepada konsumen yang berniat membeli produk serta alternatif lain yang mereka pertimbangkan.

### 2) Keputusan Tentang Merek

Konsumen harus mengambil keputusan tentang merek mana yang akan dibeli. Setiap merek memiliki kekhususan sendiri. Dalam hal ini perusahaan harus mengetahui bagaimana konsumen memilih merek.

---

<sup>42</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, 166-172.



### 3) Keputusan Tentang Saluran Pembelian

Konsumen harus mengambil keputusan tentang penyalur mana yang akan dikunjungi. Setiap konsumen berbeda-beda dalam hal menentukan penyalur misalnya dari faktor lokasi, harga, persediaan barang yang lengkap, kenyamanan berbelanja, keluasan tempat dan lain sebagainya merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen untuk penyalur.

### 4) Keputusan Tentang Waktu Pembelian

Konsumen dapat mengambil keputusan tentang kapan ia harus melakukan pembelian. Masalah ini akan menyangkut tersedianya uang untuk membeli produk. Oleh karena itu perusahaan harus mengatur faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam penentuan waktu pembelian. Dengan demikian perusahaan dapat mengatur waktu produk dan kegiatan pemasarannya.

### 5) Keputusan Tentang Jumlah Produk

Konsumen dapat mengambil keputusan tentang seberapa banyak produk yang akan dibelinya pada suatu saat. Pembelian yang dilakukan mungkin lebih dari satu unit. Dalam hal ini perusahaan harus mempersiapkan banyak produk yang sesuai keinginan yang berbeda-beda dari para pembeli.<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup>Sudaryono, *Manajemen Pemasaran*, 119-120.

## 2. *Brand* (Merek)

### a. Pengertian *Brand* (Merek)

*Brand* (Merek) adalah suatu tanda atau simbol yang memberikan identitas suatu barang atau jasa tertentu yang dapat berupa kata-kata, gambar, atau kombinasi keduanya.<sup>44</sup> *Brand* (Merek) adalah nama penting bagi sebuah produk atau jasa. Merek adalah sebuah simbol dan indikator kualitas dari sebuah produk. Merek-merek yang sudah lama dikenal oleh konsumen akan menjadi sebuah citra, bahkan simbol status bagi produk tersebut.<sup>45</sup> Merek adalah nama, istilah, tanda simbol, rancangan, atau kombinasi dari hal-hal tersebut, yang dimaksudkan untuk mengidentifikasi barang atau jasa dari seorang atau sekelompok penjual dan untuk membedakannya dari produk pesaing.

Merek sebenarnya merupakan janji penjual untuk secara konsisten memberikan keistimewaan, manfaat, dan jasa tertentu kepada pembeli. Merek-merek terbaik memberikan jaminan mutu. Akan tetapi, merek lebih dari sekedar simbol. Merek dapat memiliki enam level pengertian:

- 1) Atribut : Merek mengingatkan pada atribut-atribut tertentu.
- 2) Manfaat : Atribut perlu diterjemahkan menjadi manfaat fungsional dan emosional. Atribut “tahan lama” dapat diterjemahkan menjadi manfaat fungsional.
- 3) Nilai : Merek juga menyatakan sesuatu tentang nilai produsen.

---

<sup>44</sup>Buchari Alma, *Manajeme Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, 148.

<sup>45</sup>Sudaryono, *Manajemen Pemasaran*, 119.

- 4) Budaya : Merek juga mewakili budaya tertentu.
- 5) Kepribadian : Merek juga mencerminkan kepribadian tertentu.
- 6) Pemakai : Merek menunjukkan jenis konsumen yang membeli atau menggunakan produk tersebut.<sup>46</sup>

**b. Tujuan Pemberian *Brand* (Merek)**

- 1) Perusahaan menjamin konsumen bahwa barang yang dibeli sungguh berasal dari perusahaannya. Ini adalah untuk meyakinkan pihak konsumen membeli suatu barang dari merek dan perusahaan yang dikehendakinya, yang cocok dengan selera, keinginan, dan juga kemampuannya.
- 2) Perusahaan menjamin mutu barang. Dengan adanya merek ini perusahaan menjamin mutu bahwa barang yang dikeluarkan berkualitas baik, sehingga dalam barang tersebut selain ada merek, juga disebutkan peringatan-peringatan seperti apabila dalam jenis ini tidak ada tanda tangan ini maka itu adalah palsu dan lain-lain.
- 3) Perusahaan memberi nama pada merek barangnya supaya mudah diingat dan disebut sehingga konsumen dapat menyebutkan mereknya saja.
- 4) Meningkatkan *ekuitas* merek, yang memungkinkan memperoleh laba lebih tinggi, memberi kemudahan dalam mempertahankan kesetiaan konsumen.

---

<sup>46</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium jilid 2* terj. Benyamin Molan (Jakarta: PT Prenhallindo, 2002), 460.

- 5) Memberi motivasi pada saluran distribusi, karena barang dengan merek terkenal akan cepat laku dan mudah disalurkan.<sup>47</sup>

### 3. Citra Merek

#### a. Pengertian Citra Merek

*Brand Image* (Citra Merek) adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pemikiran atau persepsi konsumen terhadap merek dari sebuah produk. Pemikiran konsumen seperti ini tercipta karena memori yang kuat setelah menerima kegunaan atau manfaat dari produk. Citra merek yang kuat serta didorong oleh produk yang berkualitas baik ananti yang akan menguasai pasar. *Brand Image* adalah sekumpulan asosiasi merek yang terbentuk dan melekat dibenak konsumen.<sup>48</sup> *Brand Image* (Citra Merek) adalah persepsi dan keyakinan yang dilakukan oleh konsumen, seperti tercermin dalam asosiasi yang terjadi dalam memori konsumen terhadap suatu merek.<sup>49</sup>

*Brand Image* (Citra Merek) juga dapat dikatakan sebagai himpunan kepercayaan yang melekat pada merek tertentu.<sup>50</sup> Suatu merek dapat menggambarkan citra produk bagi para pelanggannya. Oleh karena itu, suatu merek akan dapat berhasil, bila merek itu dapat memberikan adanya reaksi dari pelanggan terhadap produk perusahaan. Citra merek suatu produk perusahaan, umumnya akan selalu diganggu atau dirusak nilainya

---

<sup>47</sup>Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* , 150.

<sup>48</sup>Faisal Munif Soim, Suharyono, Yusri abdillah, "Pengaruh brand Image Terhadap Keputusan Pembelian, 147.

<sup>49</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, 346.

<sup>50</sup>Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, 176.

oleh para pesaing. Hal ini disebabkan bahwa citra merek itu dapat menggambarkan posisi produk perusahaan di pasar atau *market place*. Oleh karena itu, setiap perusahaan akan selalu berupaya untuk menjaga citra produk perusahaan, yaitu dengan mempertahankan nilai atau ekuitas merek produk perusahaan.<sup>51</sup>

#### **b. Faktor-Faktor Pembentuk *Brand Image* (Citra Merek)**

Faktor-faktor pembentuk *Brand Image* (Citra Merek) dijelaskan oleh Keller sebagai berikut :

##### 1) Keunggulan Asosiasi Merek (*Favorability Of Brand Association*)

Asosiasi merek yang menguntungkan dimana konsumen percaya bahwa atribut dan manfaat yang diberikan oleh merek dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga konsumen membentuk sikap positif terhadap merek.

##### 2) Keunikan Asosiasi Merek (*Uniqueness Of Brand Association*)

Inti dari *brand positioning* adalah merek memiliki keuntungan bersaing yang terus-menerus atau *unique selling proposition* yang memberikan alasan yang menarik bagi konsumen mengapa harus membeli merek tersebut. Oleh karena itu harus diciptakan keunggulan bersaing yang dapat dijadikan alasan bagi konsumen untuk memilih suatu merek tertentu.

##### 3) Kekuatan Asosiasi Merek (*Streng Of Brand Association*) tergantung pada bagaimana informasi masuk ke dalam ingatan konsumen dan

---

<sup>51</sup>Sofjan Assauri, *Manajemen Bisnis Pemasaran*, 296.

bagaimana proses bertahan sebagai bagian dari citra merek. Ketika seseorang konsumen secara aktif menguraikan informasi suatu produk atau jasa maka akan tercipta asosiasi yang semakin kuat dalam ingatan konsumen.<sup>52</sup>

### c. Indikator *Brand Image* (Citra Merek)

#### 1) Citra Produk

Sekumpulan asosiasi yang dipersepsikan konsumen terhadap suatu produk. Meliputi atribut produk tersebut, manfaat bagi konsumen, penggunaannya, serta jaminan.

#### 2) Citra Perusahaan Pembuat Produk

Sekumpulan asosiasi yang dipersepsikan konsumen terhadap perusahaan yang membuat suatu produk atau jasa.

#### 3) Citra Pemakai Merek

Sekumpulan asosiasi yang dipersepsikan konsumen terhadap pemakai yang menggunakan suatu barang atau jasa. Meliputi pemakai itu sendiri, gaya hidup atau kepribadian.<sup>53</sup>

## 4. Kualitas Produk

### a. Pengertian Kualitas Produk

Kualitas Produk merupakan faktor penting dimana pelanggan semakin bersifat kritis dalam memilih produk yang akan digunakan.

Produk yang ditawarkan haruslah suatu produk yang benar-benar teruji

---

<sup>52</sup>Faisal Munif Soim, Suharyono, Yusri abdillah, "Pengaruh brand Image Terhadap Keputusan Pembelian, 147-148.

<sup>53</sup>Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 88.

dengan baik mengenai kualitasnya. Karena bagi konsumen yang diutamakan adalah kualitas dari produk itu sendiri. Konsumen akan menggunakan dan memilih produk yang mempunyai kualitas baik bila dibandingkan dengan produk lain sejenis yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan juga layanan yang diberikan.

Menurut Kotler dan Amstrong kualitas adalah karakteristik dari produk dalam kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan dan bersifat laten. Kualitas dalam pandangan konsumen adalah hal yang mempunyai ruang lingkup tersendiri yang berbeda dengan kualitas dalam pandangan produsen data mengeluarkan suatu produk yang biasa dikenal kualitas sebenarnya. Menurut Umar kualitas produk adalah hal yang sangat penting bagi konsumen baik berupa barang atau jasa.<sup>54</sup> Sedangkan menurut Tjipton, kualitas produk adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Jadi, dapat disimpulkan kualitas produk adalah suatu usaha yang memenuhi harapan pelanggan, di mana suatu produk tersebut memiliki kualitas yang sesuai dengan standar kualitas yang ditentukan atau melebihi harapan konsumen atau pelanggan.

---

<sup>54</sup>Husein Umar, *Studi Kelayakan Bisnis* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), 93.

## **b. Indikator Kualitas Produk**

Indikator kualitas produk menurut Fandy Tjiptono mengemukakan bahwa:

- 1) Kinerja
- 2) Kualitas yang dipersepsikan
- 3) Kesesuaian dengan spesifikasi
- 4) Ciri-iri atau keistimewaan tambahan
- 5) Kendala<sup>55</sup>

## **5. Word Of Mouth**

### **a. Pengertian *Word of Mouth***

*Word of mouth* adalah komunikasi dari mulut ke mulut tentang pandangan atau penilaian terhadap suatu produk atau jasa, baik secara individu maupun kelompok yang bertujuan untuk memberikan informasi secara personal. *Word of mouth* menjadi salah satu strategi yang sangat efektif berpengaruh di dalam keputusan konsumen dalam menggunakan produk atau jasa dan *word of mouth* dapat membangun rasa kepercayaan para pelanggan.<sup>56</sup> Menurut Kotler dan Keller *word of mouth* adalah kegiatan pemasaran melalui perantara orang ke orang baik secara lisan, tulisan, maupun lewat alat komunikasi elektronik yang terhubung internet yang didasari oleh pengalaman atas produk atau jasa.<sup>57</sup>

Jika dilihat dari definisi yang ada, *word of mouth* dapat diartikan secara umum merupakan suatu kegiatan memberikan informasi penilaian

---

<sup>55</sup>Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Malang: Bayumedia, 2007), 185.

<sup>56</sup>Kiki Joesyiana, "Pengaruh *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Media Online Shop shopee Di Pekanbaru," *Jurnal Valuta*, Vol. 4 No. 1 (2018), 73.

<sup>57</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, 512.



atau pandangan terhadap suatu produk barang dan jasa kepada orang-orang terdekat apakah produk atau jasa tersebut layak dikonsumsi atau tidak bagi para calon konsumen lainnya.

Salah satunya cara pemasaran suatu barang atau jasa yang paling efektif dan efisien ialah melalui proses komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) dengan memanfaatkan media online. *Word of mouth* (WOM) memiliki peran yang sangat berpengaruh atau efektif dalam kelangsungan hidup suatu perusahaan. Karena *word of mouth* dapat menyebar luas secara cepat dan dipercaya oleh para calon konsumen. penyebaran *word of mouth* tidak hanya dapat dilakukan dengan cara pemberian informasi melalui komunikasi mulut ke mulut, tetapi juga dapat di sebarluaskan melalui media sosial internet yang ada.

Penyebaran *word of mouth* melalui media sosial internet sangat mudah, meluas penyebarannya karena akses yang sangat relatif efisien, salah satunya melalui aplikasi youtube, whatsapp, line, google, facebook, serta aplikasi lainnya yang terdapat pada perangkat yang terhubung dengan koneksi internet lainnya. *Word of mouth* lebih dikatakan efektif dalam kegiatan pemasaran karena kegiatan *Word Of mouth* didasari pengalaman seseorang dalam mengkonsumsi suatu produk atau jasa suatu perusahaan. Puas dan tidak puasny seorang konsumen sangat berpengaruh terhadap dampak *word of mouth* baik positif maupun negatif yang akan timbul, sehingga mempengaruhi perusahaan tersebut.<sup>58</sup>

---

<sup>58</sup>Kiki Joesyiana, ‘Pengaruh *Word Of Mouth*, 72.

## **b. Faktor-Faktor *Word Of Mouth***

- 1) Seseorang mungkin begitu terlibat dengan suatu produk tertentu atau aktivitas tertentu dan bermaksud membicarakan mengenai hal itu dengan orang lain sehingga terjadi proses *word of mouth*.
- 2) Seseorang mungkin banyak mengetahui mengenai produk dan menggunakan percakapan sebagai cara untuk menginformasikan kepada orang lain. Dalam hal ini *word of mouth* dapat menjadi alat untuk menanamkan kesan kepada orang lain, bahwa kita mempunyai pengetahuan dan keahlian tertentu.
- 3) Seseorang mungkin mengawali suatu diskusi dengan membicarakan sesuatu yang keluar dari perhatian utama diskusi. Dalam hal ini mungkin saja karena ada dorongan atau keinginan bahwa orang lain tidak boleh salah dalam memilih barang atau jasa dan jangan menghabiskan waktu untuk mencari informasi mengenai suatu merek produk.
- 4) *Word of mouth* merupakan suatu cara mengurangi ketidakpastian, karena dengan bertanya kepada teman, keluarga, tetangga, atau kerabat terdekat lain, informasinya lebih dapat dipercaya, sehingga akan mengurangi penelusuran dan evaluasi merek.<sup>59</sup>

---

<sup>59</sup>Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran Edisi Kedua* (Bandung: Alfabeta, 2012), 185.

### c. Indikator *Word Of Mouth*

Indikator *word of mouth* menurut Kotler & Kelleer yaitu :

- 1) Kemauan konsumen dalam membicarakan hal-hal positif tentang kualitas pelayanan perusahaan kepada orang lain.
- 2) Rekomendasi jasa perusahaan kepada orang lain.
- 3) Dorongan terhadap teman atau relasi untuk melakukan pembelian terhadap jasa.<sup>60</sup>

## 6. *Price* (Harga)

### a. Pengertian *Price* (Harga)

*Price* (harga) adalah suatu nilai tukar yang bisa digambarkan dengan uang atau barang lain untuk mendapatkan memanfaatkan dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu tertentu dan tempat tertentu.<sup>61</sup> Harga menurut William J. Stanton adalah jumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan beberapa kombinasi sebuah produk dan pelayanan yang menyertainya.<sup>62</sup> Harga adalah jumlah yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa. Lebih luas lagi, harga adalah jumlah nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa.<sup>63</sup> Harga sesuatu produk merupakan ukuran terhadap besar kecilnya nilai kepuasan seseorang terhadap produk yang dibelinya.<sup>64</sup>

---

<sup>60</sup>Kiki Joesyiana, ‘‘Pengaruh *Word Of Mouth*, 74.

<sup>61</sup>Sudaryono, *Manajemen Pemasaran*, 216.

<sup>62</sup>Agung Eko Purnomo, *Strategi Manajemen Loyalitasb Pelanggan Ditengah Persaingan Usaha dan Keterbatasan Sumber Daya* (Ponorogo: STAIN Ponorogo Press, 2014), 72.

<sup>63</sup>Rini Dwiastuti dkk, *Ilmu Perilaku Konsumen*, 44.

<sup>64</sup>Indriyo Gitosudarmo, *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua* (Yogyakarta: BPFYogyakarta, 2008), 271.

Harga memiliki dua peran utama dalam proses pengambilan keputusan para pembeli, yaitu peran alokasi dan peran informasi. Peran alokasi dari harga adalah fungsi harga dalam membantu para pembeli untuk memutuskan cara memperoleh manfaat atau utilitas tertinggi yang diharapkan berdasarkan kekuatan membelinya. Peran informasi dari harga adalah harga berfungsi mendidik konsumen mengenai faktor produk, misalnya kualitas. Untuk produk yang telah beredar dapat diterapkan harga di bawah harga pasar bila kualitas produk memadai, di atas harga pasar apabila kualitas produk lebih baik, pada harga pasar apabila kualitas produk sama tetapi lokasi usaha lebih strategis dan kemampuan promosi lebih baik.<sup>65</sup>

Pada intinya apabila penetapan harga produk terlalu mahal, tidak sesuai dengan kualitasnya, konsumen akan cenderung meninggalkan dan mencari produk sejenis lainnya. Sebaliknya jika penetapan harga produk terlalu murah konsumen ada kemungkinan akan membeli dalam jumlah banyak.

#### **b. Penetapan *Price* (Harga)**

Penetapan harga sebagai elemen bauran pemasaran dan perencanaan pemasaran akan menentukan posisi produk di suatu pasar serta laba yang dapat dihasilkan oleh produk tersebut.<sup>66</sup> Sebelum menetapkan harga, perusahaan harus memutuskan strateginya terhadap produk. Seandainya

---

<sup>65</sup>Sudaryono, *Manajemen Pemasaran*, 216-217.

<sup>66</sup>Ibid., 217

perusahaan telah memilih pasar sasaran dan menentukan posisi dengan hati-hati maka strategi bauran pemasaran termasuk harga akan semakin jelas.<sup>67</sup>

Untuk produk baru dapat diterapkan harga penetrasi, yakni harga awal rendah untuk menarik minat pembeli, atau harga mengagung (*price skimming*), yakni harga awal tinggi karena produk dianggap berbeda dengan produk yang telah ada di pasar. Untuk produk yang telah beredar dapat di terapkan harga di bawah pasar bila kualitas memadai. Di atas harga pasar bila kualitas produk lebih baik, pada harga pasar bila kualitas produk sama tetapi lokasi usaha lebih strategis dan kemampuan promosi lebih baik.<sup>68</sup>

Strategi penentuan harga yang mempengaruhi psikologi konsumen adalah sebagai berikut :

- 1) Harga Prestisige yaitu menetapkan harga yang tinggi demi membentuk *image* kualitas produk yang tinggi yang umumnya dipakai untuk produk *shopping* dan *Specially*.
- 2) Harga Ganjil yaitu menetapkan harga ganjil atau sedikit di bawah harga yang telah ditentukan dengan tujuan agar pembeli secara psikologis mengira produk yang akan dibeli lebih murah.
- 3) Harga Rabat yaitu memberikan potongan harga tertentu apabila konsumen membeli produk dalam jumlah banyak.

---

<sup>67</sup>Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, 340.

<sup>68</sup>Indrawati, *Perilaku Konsumen Individu Dalam Mengadopsi Layanan Berbasis Informasi dan Komunikasi* (Bandung: Refika Aditama, 2017), 217.

- 4) Harga Lini yaitu memberikan cakupan harga yang berbeda pada lini produk yang berbeda.<sup>69</sup>

Tujuan penetapan harga harus sejalan dengan pemasaran, yang selanjutnya akan diturunkan dari tujuan perusahaan secara keseluruhan inintinya tujuan dapat didefinisikan dalam bentuk keuntungan atau volume penjualan. Tujuan keuntungan dapat berupa suatu persentase *market* atas biaya, atau dalam bentuk pengembalian atas investasi. Tujuan volume biasanya berupa persentase pertumbuhan penjualan yang diinginkan atau persentase pangsa pasar yang harus dicapai. Kadangkala perusahaan mendefinisikan tujuan penetapan harganya dalam istilah yang sangat umum seperti pembentukan citra yaitu harga harus mencerminkan suatu citra psoduk atau perusahaan, stabil, dan etika yaitu, penetapan harga harus memenuhi standar etika berusaha yang baik dan adil.<sup>70</sup>

### c. Indikator *Price* (Harga)

Menurut Fandy Tjiptono indikator harga yaitu:

- 1) *Price* (Harga) Merupakan Pernyataan Nilai Dari Suatu Produk

Nilai adalah rasio atau perbandingan antara persepsi terhadap manfaat dengan biaya-biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan produk.

- 2) *Price* (Harga) Merupakan Aspek Yang Tampak Jelas Bagi Para Pembeli

---

<sup>69</sup>Sudaryono, *Manajemen Pemasaran*, 217.

<sup>70</sup>Subhach, *Manajamen Pemasaran Internasional edisi 5 jilid 2*, alih bahasa imam nurmawan (Jakarta: Erlangga,2001), 54.

Bagi konsumen yang tidak terlalu paham hal-hal teknis pada pembelian jasa riset pasar, pengacara, notaris, atau konsultan pajak, seringkali harga menjadi satu-satunya faktor yang bisa mereka pahami.

3) *Price* (Harga) Adalah Determinan Utama Permintaan

Berdasarkan hukum permintaan, besar kecilnya harga mempengaruhi kuantitas produk yang dibeli konsumen. Semakin mahal harga, semakin sedikit jumlah permintaan atas produk yang bersangkutan, begitupun sebaliknya

4) *Price* (Harga) berkaitan langsung dengan pendapatan dan laba

*Price* (Harga) adalah satu-satunya unsur bauran pemasaran yang mendatangkan pemasukan bagi perusahaan, yang pada gilirannya berpengaruh pada besar kecilnya laba dan pangsa pasar yang diperoleh. Unsur bauran pemasaran lainnya, seperti produk, distribusi, dan promosi, justru mengeluarkan dana dalam jumlah yang tidak sedikit.

5) *Price* (Harga) bersifat fleksibel

Artinya bisa disesuaikan dengan cepat. Dari empat unsur bauran pemasaran tradisional, harga adalah elemen yang paling mudah diubah dan diadaptasikan dengan dinamika pasar. Ini terlihat jelas dari persaingan harga (perang diskon) yang sering terjadi dalam industri ritel.

6) *Price* (Harga) mempengaruhi citra dan strategi *positioning*

Dalam pemasaran yang mengutamakan citra kualitas dan eksklusivitas, harga menjadi unsur penting. Konsumen cenderung mengasosiasikan

harga dengan tingkat kualitas. Harga yang mahal dipersepsikan mencerminkan kualitas yang tinggi dan sebaliknya.<sup>71</sup>

#### **d. Harga dalam Perspektif Ekonomi Islam**

Didalam ekonomi Islam, harga ditentukan oleh keseimbangan permintaan dan penawaran. Penetapan harga dalam perspektif Islam, tidaklah terlalu rumit, dasar penetapan harga tertumpu pada besaran nilai atau harga suatu produk yang tidak boleh ditetapkan dengan berlipat-lipat besarnya, setelah dikurangi dengan biaya produksi berkenaan dengan hal tersebut Allah SWT berfirman yang artinya: Hai orang-orang yang beriman janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapatkan keberuntungan (QS. 3:130).<sup>72</sup>

### **B. Kajian Penelitian Terdahulu**

Kajian terdahulu atau penelitian terdahulu adalah penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya erat kaitannya dengan masalah-masalah penelitian yang dilakukan setelah melakukan penelusuran terhadap penelitian terdahulu yang masalahnya terdapat kaitannya dengan masalah yang akan di teliti sebagai berikut:

Pengaruh Kualitas Produk dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian Produk Sepatu Merek Converse Skripsi Supriyadi Yuntawati Fristin Ginanjar Indra K. N tahun 2016 berdasarkan hasil penelitian variabel *brand image* saja secara parsial yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian,

---

<sup>71</sup>Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, 179.

<sup>72</sup>Rozalinda, *Ekonomi Islam* (Depok: Rajagrafindo Persada, 2014), 154.



karena produk sepatu merek converse memiliki *brand image* yang baik yang merupakan faktor paling penting dan dominan bagi konsumen khususnya mahasiswa pengguna produk sepatu converse.

Pengaruh *Threat Emotional* dan *Brand Trust* Terhadap Keputusan Pembelian Produk Susu Anle di Surabaya Skripsi Erna Ferrinadewi tahun 2008 berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel *threat emotional* dan *brand trust* baik secara parsial maupun secara simultan terhadap keputusan pembelian produk susu Anlene.

Pengaruh *Word Of Mouth Communication* Terhadap Keputusan Pembelian di UMKM Wisata Kuliner Badaan Kota Magelang Skripsi Marlina Kumiatahun 2013 berdasarkan hasil penelitian menjelaskan bahwa variabel *Word Of Mouth* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di UMKM Wisata Kuliner Badaan Kota Magelang sebesar 73,6% sedangkan sisanya di dijelaskan oleh variabel lain dari luar yang digunakan dalam penelitian.

Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian (tudi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta Pengguna Helm Merek INK) Skripsi Wayan Adi Virawan yang hasil dari penelitian yaitu bahwa harga, kualitas produk dan citra merek berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung lebih besar dari F tabel ( $36,658 > 2,70$ ) dan nilai signifikansi F hitung sebesar 0,000.

Pengaruh Citra Merek Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Seluler Simpati Di Sentra Konter Seluler Pasar Senggol Lumajang, penelitian yang dilakukan oleh Achmad Badry Hermansyah, menghasilkan bahwa keempat variable menunjukkan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variable dependent baik secara parsial maupun secara simultan.<sup>73</sup>

Pengaruh Citra Merek dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Kartu Seluler Telkomsel, penelitian yang dilakukan oleh Dwi Desy Ninik Kustianti, menghasilkan bahwa secara parsial dan simultan variabel independen memiliki pengaruh secara signifikan terhadap dependent.<sup>74</sup>

Analisis pengaruh persepsi harga, kualitas produk, citra merek dan word of mouth terhadap keputusan pembelian kartu perdana indosat ooredoo (Studi Kasus pada Konsumen Indosat Ooredoo di Semarang) penelitian ini dilakukan oleh Ajeng Nantyas Cahyaningrum menghasilkan bahwa variabel persepsi harga, kualitas produk, citra merek dan word of mouth berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian kartu perdana Indosat Ooredoo di Semarang.<sup>75</sup>

*The Effect of Brand Image, Product Quality, and Price on Decision to Buy Telkomsel Card in* Surakarta, penelitian yang dilakukan oleh Nomi Wahyu

---

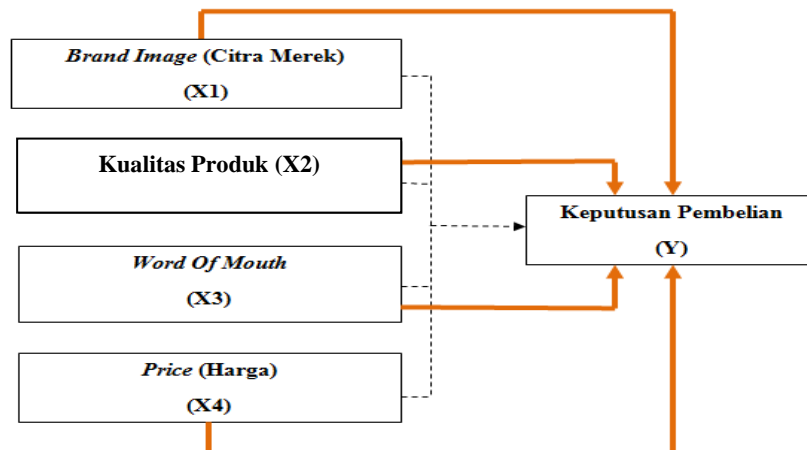
<sup>73</sup>Achmad Badry Hermansyah, Pengaruh Citra Merek Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Seluler Simpati Di Sentra Konter Seluler Pasar Senggol Lumajang, Vol. 1, No. 1, Agustus 2018E-ISSN :2622-304X , P-ISSN : 2622-3031.

<sup>74</sup>Dwi Desy Ninik Kustianti, Pengaruh Citra Merek dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Kartu Seluler Telkomsel, Psikoborneo, Vol 7, No 1, 2019:83-92, ISSN: 2477-2666/E-ISSN: 2477-2674.

<sup>75</sup>Ajeng Nantyas Cahyaningrum, Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Citra Merek Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Perdana Indosat Ooredoo (Studi Kasus pada Konsumen Indosat Ooredoo di Semarang, Volume 7 Nomor 4, Tahun 2018, Halaman 1-8, <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr> ISSN (Online): 2337-3792.

Hartono dkk menghasilkan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian kartu telkomsel, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian kartu telkomsel, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian kartu telkomsel atau secara ringkas variabel independen mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel dependen.<sup>76</sup>

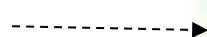
### C. Kerangka Berpikir



Keterangan:



: Pengaruh secara parsial



: Pengaruh secara simultan

Skema kerangka penelitian di atas menggambarkan pengaruh *Brand Image* (Citra Merek), *Kualitas Produk*, *Word Of Mouth*, Dan *Price* (Harga) Terhadap Keputusan Pembelian Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Konsumen Data Seluler Telkomsel Simpati Kota Ponorogo). Variable independen pada teoritik diatas adalah *Brand Image* (Citra Merek)

<sup>76</sup> Nomi Wahyu Hartono, et all, The Effect of Brand Image, Product Quality, and Price on Decision to Buy Telkomsel Card in Surakarta, KELOLA : Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol 8, No 1, Juli (2021) ; p.1-9; <https://e-journal.stie-aub.ac.id/index.php/kelola>, ISSN : 2337-5965

(X1), Kualitas Produk (X2), *Word Of Mouth* (X3), dan *Price* (Harga) (X4) sedangkan variabel dependennya adalah Keputusan Pembelian (Y).

#### D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan.<sup>77</sup> Dari pernyataan di atas maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis merupakan salah satu kesimpulan atau dugaan sementara dari permasalahan yang diajukan serta dibuktikan kebenarannya, untuk mendukung hipotesis maka terlebih dahulu perlu penulis kemukakan bahwa, berdasarkan rumusan masalah dan landasan teori di atas maka penulis kemukakan hipotesisnya yaitu:

H<sub>0</sub> : Tidak ada pengaruh *brand image* (citra merek) terhadap keputusan pembelian data seluler telkomsel simpati di Kota Ponorogo.

H<sub>1</sub> : Ada pengaruh *Brand Image* (Citra Merek) terhadap keputusan pembelian data seluler telkomsel simpati di Kota Ponorogo.

H<sub>0</sub> : Tidak ada pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian data seluler telkomsel simpati di Kota Ponorogo.

H<sub>2</sub> : Ada pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian data seluler telkomsel simpati di Kota Ponorogo.

H<sub>0</sub> : Tidak ada pengaruh *Word Of Mouth* terhadap keputusan pembelian data seluler telkomsel simpati di Kota Ponorogo.

---

<sup>77</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D, Cet ke-20* (Bandung: Alfabeta, 2014), 64.

H<sub>3</sub> : Ada pengaruh *Word Of Mouth* terhadap keputusan pembelian data seluler telkomsel simpati di Kota Ponorogo.

H<sub>0</sub> : Tidak ada pengaruh *Price* (Harga) terhadap keputusan pembelian data seluler telkomsel simpati di Kota Ponorogo.

H<sub>4</sub> : Ada pengaruh *Price* (Harga) terhadap keputusan pembelian data seluler telkomsel simpati di Kota Ponorogo.

H<sub>0</sub> : Tidak ada pengaruh *Brand Image* (Citra Merek), Kualitas Prduk, *Word Of Mouth*, dan *Price* (Harga) terhadap keputusan pembelian data seluler telkomsel simpati di Kota Ponorogo.

H<sub>5</sub> : Ada pengaruh *Brand Image* (Citra Merek), Kualitas Prduk, *Word Of Mouth*, dan *Price* (Harga) terhadap keputusan pembelian data seluler telkomsel simpati di Kota Ponorogo.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian yang digunakan adalah penelitian konklusif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.<sup>78</sup> Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, yang dapat diartikan suatu proses menemukan pengetahuan menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui.<sup>79</sup> Selain itu karena data yang diperoleh nantinya berupa angka maka dari angka yang diperoleh akan dianalisis lebih lanjut dalam analisis data.

Penelitian kuantitatif pada umumnya, dilakukan pada sampel yang diambil secara random, sehingga kesimpulan hasil penelitian dapat di generalisasikan pada populasi dimana sampel tersebut diambil.<sup>80</sup> Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Dimana data diperoleh dari hasil angket yang diberikan kepada konsumen pengguna data seluler telkomsel simpati di Kota Ponorogo.

#### **B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

Variabel penelitian secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau obyek, yang mempunyai variasi antara satu orang dengan

---

<sup>78</sup>Indrawati, *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis* (Bandung: PT Refika aditama, 2015), 116.

<sup>79</sup>Deni Dermawan, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), 37.

<sup>80</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, 14.

yang lain, atau satu obyek dengan obyek yang lain. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel penelitian yaitu :

1. *Variabel independen* (variabel bebas) yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).
2. *Variabel dependen* (variabel terikat) yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.<sup>81</sup>

Definisi Operasional dalam penelitian ini adalah penjelasan dari masing-masing variabel melibatkan lima variabel, dimana terdapat empat variabel sebagai variabel bebas dan satu variabel terikat yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator pembentuknya.<sup>82</sup>

**a. Keputusan Pembelian pembelian data paket Telkomsel Simpati (Y)**

Tahapan dalam proses pengambilan keputusan dimana konsumen benar-benar membeli. Pengambilan keputusan merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang yang ditawarkan. Berikut merupakan indikator variabel terikat keputusan pembelian:

- 1) Keputusan Tentang Jenis Produk
- 2) Keputusan Tentang Merek
- 3) Keputusan Tentang Saluran Pembelian
- 4) Keputusan Tentang Waktu Pembelian

---

<sup>81</sup>Ibid., 37-38.

<sup>82</sup>Eko Putra Widoyoko, *Tehnik Penyusunan Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012),

5) Keputusan Tentang Jumlah Produk

**b. *Brand Image* (Citra Merek) (X1)**

*Brand Image* (Citra Merek) adalah persepsi dan keyakinan yang dilakukan oleh konsumen, seperti tercermin dalam asosiasi yang terjadi dalam memori konsumen terhadap suatu merek. Berikut merupakan indikator variabel bebas *Brand Image* (Citra Merek):

- 1) Citra Produk
- 2) Citra Perusahaan Pembuat Produk
- 3) Citra Pemakai Merek

**c. Kualitas Produk (X2)**

Fandy Tjipton, kualitas produk adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Jadi, dapat disimpulkan kualitas produk adalah suatu usaha yang memenuhi harapan pelanggan, di mana suatu produk tersebut memiliki kualitas yang sesuai dengan standar kualitas yang ditentukan atau melebihi harapan konsumen atau pelanggan. Indikator kualitas produk menurut Tjiptono mengemukakan bahwa:

- 1) Kinerja
- 2) Kualitas yang dipersepsikan
- 3) Kesesuaian dengan spesifikasi
- 4) Ciri-iri atau keistimewaan tambahan
- 5) Kendala



**d. *Word Of Mouth* (X3)**

*Word Of Mouth* adalah komunikasi dari mulut ke mulut tentang pandangan atau penilaian terhadap suatu produk atau jasa, baik secara individu maupun kelompok yang bertujuan untuk memberikan informasi secara personal. Berikut merupakan indikator variabel bebas *Word Of Mouth*:

- 1) Kemauan konsumen dalam membicarakan hal-hal positif tentang kualitas pelayanan perusahaan kepada orang lain.
- 2) Rekomendasi jasa perusahaan kepada orang lain.
- 3) Dorongan terhadap teman atau relasi untuk melakukan pembelian terhadap jasa

**e. *Price* (Harga) (X4)**

Harga adalah jumlah yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa. Lebih luas lagi, harga adalah jumlah nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Berikut merupakan indikator variabel bebas *Price* (Harga):

- 1) *Price* (Harga) Merupakan Pernyataan Nilai Dari Suatu Produk
- 2) *Price* (Harga) Merupakan Aspek Yang Tampak Jelas Bagi Para Pembeli
- 3) *Price* (Harga) Adalah Determinan Utama Permintaan
- 4) *Price* (Harga) Berkaitan Langsung Dengan Pendapatan Dan Laba
- 5) *Price* (Harga) bersifat fleksibel

6) *Price* (Harga) mempengaruhi citra dan strategi *positioning*.

### C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>83</sup> Dalam penelitian ini populasinya yaitu semua konsumen data seluler simpati di Kota Ponorogo, jadi dalam penelitian ini populasinya tak terhingga.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misal karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi itu harus benar-benar *representatif* (mewakili). Bila jumlah populasi dalam penelitian tidak diketahui secara jumlahnya, maka perhitungan jumlah sampel dapat menggunakan rumus Cochran.

Sedangkan pengambilan sampel yang digubakan dalam penelitian ini yaitu *sampling insidental*. *Sampling Insidental* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau *insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.<sup>84</sup>

---

<sup>83</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 80.

<sup>84</sup> *Ibid.*, 81-85.

Rumus Cochran sebagai berikut:

$$n = \frac{z\alpha^2 p \cdot q}{e^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

z = Harga dalam kurve normal untuk simpangan 5%, dengan nilai 1,96

p = Peluang benar 50% = 0,5

q = Peluang salah 50% = 0,5

e = Tingkat kesalahan sampel (sampling error), biasanya 5%.<sup>85</sup>

Berdasarkan rumus diatas maka dapat dihitung sampel dari populasi yang tak terhingga:

$$n = \frac{z\alpha^2 p \cdot q}{e^2}$$

Keterangan:

$\alpha$  = Tingkat kesalahan ( $\alpha=5\%$ )

e = Presensi (10%)

q = 1- p

$$n = \frac{z\alpha^2 p \cdot q}{e^2}$$

$$\begin{aligned} p &= 0,5 \\ q &= 1-0,5 \end{aligned}$$

$$= \frac{\left(z \frac{0,05}{2}\right)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,1)^2}$$

$$= \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,1)^2}$$

---

<sup>85</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018), 142-143.

$$= \frac{0,9604}{0,01} = 96,04$$

Berdasarkan hasil diatas maka dapat diketahui bahwa sampel yang akan digunakan oleh peneliti sebanyak 96 Responden.

#### **D. Jenis Data dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif, yaitu merupakan data yang diukur berupa skala numerik atau angka-angka. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer, yaitu sumber data yang diperoleh dengan pengajuan pertanyaan melalui wawancara dan pemberian kuesioner kepada responden. Sedangkan sumber data sekunder, yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data yang diperoleh peneliti dengan cara membaca, melihat dan mendengar dari buku perpustakaan dan penelitian sebelumnya.

#### **E. Metode Pengumpulan Data**

##### **1. Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dimana partisipan atau responden mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data secara efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.<sup>86</sup>

---

<sup>86</sup>Ibid., 192-193.

## 2. Observasi

Observasi adalah suatu cara untuk mengadakan penelitian secara langsung dan sistematis. Data-data yang diperoleh dalam observasi itu dicatat dalam suatu catatan observasi. Kegiatan pencatatan dalam hal ini adalah merupakan bagian daripada kegiatan pengamatan.<sup>87</sup>

## 3. Wawancara

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang ditanyakan.<sup>88</sup> Teknik ini digunakan untuk menggali informasi dan data perusahaan dari informan yang bersangkutan seperti jumlah konsumen.

## F. Metode Pengelolaan dan Analisis Data

### 1. Pengolahan Data

Pengolahan data dalam penelitian ini meliputi *editing*, *codeting*, dan *tabulasi*.

### 2. Analisis Data

Dalam penelitian ini alat yang digunakan untuk analisis data berupa aplikasi SPSSversi 16.0. sebelum instrumen penelitian digunakan untuk memperoleh data penelitian terlebih dahulu dilakukan uji coba agar diperoleh instrumen yang valid dan reliabel.

---

<sup>87</sup>Tukiran Taniredja, *Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014), 47.

<sup>88</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 137-140.

## G. Validitas dan Realibilitas Instrumen

### 1. Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengungkap data dari variabel yang diteliti dengan secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Uji validitas menggunakan rumus korelasi *Product Moment*.

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  : Angka Indeks korelasi

$\sum x$  : Jumlah seluruh X

$\sum y$  : Jumlah seluruh Y

$\sum xy$  : Jumlah Perkalian antara nilai X dan Y

$n$  : Jumlah responden

Jika nilai  $r_{tabel} > r_{hitung}$  berarti item dinyatakan valid. Jika nilai  $r_{tabel} < r_{hitung}$  berarti item dinyatakan tidak valid.

### 2. Reabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-

jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Format yang digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian adalah koefisien *Alfa Cronbach*. Adapun cara menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus *koefisien alfa* dari *cronbach* yaitu:

$$r_{11} = \frac{k}{(k - 1)} \left( 1 - \frac{\sum a^2}{(\sigma_t^2)} \right)$$

Dimana rumus varian =  $\sigma_t^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n}$

Keterangan:

$r_{11}$  : Reliabilitas instrument

$k$  : Banyaknya butir soal

$\sigma_t^2$  : Varians total

$n$  : Jumlah responden

Apabila nilai *cronbach's alpha* suatu variabel  $> 0,6$ , maka indikator yang digunakan oleh variabel adalah reliabel. Sedangkan apabila nilai *cronbach's alpha* suatu variabel  $< 0,6$ , maka indikator yang digunakan oleh variabel adalah tidak reliabel. nilai  $r_{11} > r_{tabel}$  maka instrument penelitian dinyatakan reliabel.

## H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Dalam proses analisisnya, teknik yang digunakan selain uji validitas dan uji reabilitas, penulis juga menggunakan tekni-tekni analisis data sebagai berikut:

### 1. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Pengujian hipotesis yang telah disusun nantinya akan diuji secara statistik serta parametris dengan menggunakan berbagai uji tes. Pengujian parametrik ini mensyaratkan bahwa data yang ada pada variabel penelitian

harus memiliki nilai distribusi yang normal. Maka dari itu diperlukan pengujian normalitas data dari masing-masing variabel penelitian. Dengan ketentuan sebagai berikut:

Jika  $\text{sig} < 0,05$  maka sebarannya dinyatakan tidak normal.

Jika  $\text{sig} > 0,05$  maka sebarannya dinyatakan normal

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Uji Multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Jika VIF yang dihasilkan diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

#### **c. Uji Heteroskedasitas**

Heteroskedasitas digunakan untuk menguji adanya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Jika variabel independe, signifikansi statistik mempengaruhi dependen (dengan probabilitas signifikannya lebih dari 0,05) maka ada indikasi terjadi heteroskedasitas.

#### **d. Uji Autokorelasi**

Menguji autokorelasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Mendeteksi autokorelasi dengan menggunakan nilai Durbin Watson dengan kriteria jika:

1)  $0 < d_w < d_L$ : Menolak hipotesis nol; ada autokorelasi positif.



- 2)  $dL < dw < du$ : Daerah keragu-raguan; tidak ada keputusan.
- 3)  $du < dw < 4-du$ : Gagal menolak hipotesis nol; tidak ada autokorelasi.
- 4)  $4-du < dw < 4-dL$ : Daerah keragu-raguan; tidak ada keputusan.
- 5)  $4-dL < dw < 4$ : Menolak hipotesis nol; ada autokorelasi negatif.

## 2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yang modelnya sebagai berikut:

$$y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + \varepsilon$$

Keterangan:

- Y = Keputusan Pembelian
- $X_1$  = *Brand Image* (Citra Merek)
- $X_2$  = *Brand Trust* (Kepercayaan Merek)
- $X_3$  = *Word Of Mouth*
- $X_4$  = *Price* (Harga)
- $b_1$  = Koefisien *Brand Image* (Citra Merek)
- $b_2$  = Koefisien *Brand Trust* (Kepercayaan Merek)
- $b_3$  = Koefisien *Word Of Mouth*
- $b_4$  = Koefisien *Price* (Harga)
- a = Konstanta
- e = Error

## 3. Uji Hipotesis

### a. Uji t

Uji t atau uji parsial dilakukan untuk membedakan beberapa variabel yang ada dalam sebuah penelitian. Kegunaan uji perbedaan variabel ini yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika  $\text{sig} > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Jika  $\text{sig} < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

### **b. Uji F**

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ , dan  $X_4$  terhadap  $Y$  secara simultan atau bersama-sama. Jika hubungan antara variabel bebas dan terikat menunjukkan hasil signifikan, maka hubungan tersebut dapat diberlakukan untuk populasi. Jika  $\text{sig} > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Jika  $\text{sig} < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

### **c. Koefisien Determinasi (R Square)**

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel independen ( $X$ ) yang disebabkan oleh variabel dependen ( $Y$ ). Jika R Square semakin besar maka persentase perubahan variabel ( $Y$ ) yang disebabkan oleh variabel ( $X$ ) semakin besar. Jika R Square semakin kecil maka persentase perubahan variabel ( $Y$ ) yang disebabkan oleh variabel ( $X$ ) semakin rendah.<sup>89</sup>



---

<sup>89</sup>V. Wiratna Surjarweni, *Metodologi Penelitian-Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 158-164.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Deskripsi objek penelitian**

Penelitian yang diteliti adalah produk data seluler simpati telkomsel dan penelitian dilakukan pada konsumen data seluler simpati telkomsel di Kota Ponorogo. Visi telkomsel menjadi penyedia layanan dan solusi gaya hidup digital mobile kelas dunia yang terpercaya. Misi telkomsel memberikan layanan dan solusi digital mobile yang melebihi ekspektasi para pengguna, menciptakan nilai lebih bagi para pemegang saham, serta mendukung pertumbuhan ekonomi bangsa.

##### **2. Analisis deskriptif**

Analisis deskriptif bertujuan untuk mencari jawaban dari responden terhadap masing masing pernyataan yang menjadi instrument dalam penelitian ini. Dalam hal ini dijelaskan mengenai deskriptif jawaban responden terhadap variabel yang diteliti, kemudian dapat diketahui intensitas kondisi masing-masing variabel. Intensitas ini diisi masing-masing variabel dapat dibedakan menjadi sangat tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah untuk mengetahui frekuensi intensitas kondisi masing-masing variabel data diketahui dengan perkalian antara skor tertinggi dalam setiap variabel dengan jumlah item

pertanyaan yang ada setiap variable yang kemudian dibagi menjadi 5 kategori.<sup>90</sup>

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui tanggapan dari masing masing indikator dari setiap variabel sebagai berikut:

**a. Variable Citra Merek**

Variabel citra merek dalam penelitian ini diukur dengan 3 indikator.

Adapun hasil dari jawaban responden terdapat pada tabel sebagai berikut:

*Brand Image* (Citra Merek) adalah persepsi dan keyakinan yang dilakukan oleh konsumen, seperti tercermin dalam asosiasi yang terjadi dalam memori konsumen terhadap suatu merek. Berikut merupakan indikator variabel bebas Brand Image (Citra Merek):

- 1) Citra Produk
- 2) Citra Perusahaan Pembuat Produk
- 3) Citra Pemakai Merek



---

<sup>90</sup>Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Tabel 4.1 Analisis Variabel Citra Merek

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
citra_merk_ x1.1	6.1771	3.095	.803	.772	.873
citra_merk_ x1.2	6.4896	3.453	.727	.610	.934
citra_merk_ x1.3	6.2917	2.946	.915	.848	.776

**b. Variabel Kualitas Produk**

Variabel kualitas produk dalam penelitian ini diukur dengan 5 indikator.

Adapun hasil dari jawaban responden terdapat pada tabel sebagai berikut:

Tjipton, kualitas produk adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Jadi, dapat disimpulkan kualitas produk adalah suatu usaha yang memenuhi harapan pelanggan, di mana suatu produk tersebut memiliki kualitas yang sesuai dengan standar kualitas yang ditentukan atau melebihi harapan konsumen atau pelanggan. Indikator kualitas produk menurut Tjipton mengemukakan bahwa:

- 1) Kinerja
- 2) Kualitas yang dipersepsikan

- 3) Kesesuaian dengan spesifikasi
- 4) Ciri-iri atau keistimewaan tambahan
- 5) Kendala

Tabel 4.2 Analisis Variabel Kualitas Produk

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kualitas_produk_x2.1	12.8750	11.311	.664	.508	.895
kualitas_produk_x2.2	13.0000	11.768	.603	.410	.907
kualitas_produk_x2.3	12.8854	10.439	.807	.709	.864
kualitas_produk_x2.4	12.9896	10.705	.812	.777	.863
kualitas_produk_x2.5	12.9583	10.272	.875	.841	.849

**c. Variable Word Of Mouth**

Variabel *word of mouth* dalam penelitian ini diukur dengan 3 indikator. Adapun hasil dari jawaban responden terdapat pada tabel sebagai berikut:

*Word Of Mouth* adalah komunikasi dari mulut ke mulut tentang pandangan atau penilaian terhadap suatu produk atau jasa, baik secara individu maupun kelompok yang bertujuan untuk memberikan informasi secara personal. Berikut merupakan indikator variabel bebas *Word Of Mouth*:

- 1) Kemauan konsumen dalam membicarakan hal-hal positif tentang kualitas pelayanan perusahaan kepada orang lain.
- 2) Rekomendasi jasa perusahaan kepada orang lain.
- 3) Dorongan terhadap teman atau relasi untuk melakukan pembelian terhadap jasa.

Tabel 4.3 Analisis Variabel Word Of Mouth

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
word_ofmouth_x3.1	6.3438	3.091	.931	.868	.860
word_ofmouth_x3.2	6.2604	3.226	.837	.750	.936
word_ofmouth_x3.3	6.4583	3.409	.845	.774	.928

**d. Variable Harga**

Variabel harga dalam penelitian ini diukur dengan 6 indikator. Adapun hasil dari jawaban responden terdapat pada tabel sebagai berikut:

Harga adalah jumlah yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa. Lebih luas lagi, harga adalah jumlah nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk

mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Berikut merupakan indikator variabel bebas Price (Harga):

- 1) *Price* (Harga) Merupakan Pernyataan Nilai Dari Suatu Produk
- 2) *Price* (Harga) Merupakan Aspek Yang Tampak Jelas Bagi Para Pembeli
- 3) *Price* (Harga) Adalah Determinan Utama Permintaan
- 4) *Price* (Harga) Berkaitan Langsung Dengan Pendapatan Dan Laba
- 5) *Price* (Harga) bersifat fleksibel
- 6) *Price* (Harga) mempengaruhi citra dan strategi positioning.

Tabel 4.4 Analisis Variabel Harga

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Deleted
harga_x4.1	15.6250	16.574	.953	.928	.899
harga_x4.2	15.5938	16.581	.876	.840	.908
harga_x4.3	15.8125	18.470	.662	.529	.936
harga_x4.4	15.7083	16.967	.889	.864	.907
harga_x4.5	15.4896	18.063	.673	.531	.935
harga_x4.6	15.8333	18.035	.758	.638	.924



**e. Variable Keputusan Pembelian**

Variabel keputusan pembelian dalam penelitian ini diukur dengan 5 indikator. Adapun hasil dari jawaban responden terdapat pada tabel sebagai berikut:

Tahapan dalam proses pengambilan keputusan dimana konsumen benar-benar membeli. Pengambilan keputusan merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang yang ditawarkan. Berikut merupakan indikator variabel terikat keputusan pembelian:

- 1) Keputusan Tentang Jenis Produk
- 2) Keputusan Tentang Merek
- 3) Keputusan Tentang Saluran Pembelian
- 4) Keputusan Tentang Waktu Pembelian
- 5) Keputusan Tentang Jumlah Produk



Tabel 4.5 Analisis Variabel Keputusan Pembelian

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
keputusan_pembelian_y.1	12.8021	11.129	.617	.459	.876
keputusan_pembelian_y.2	12.9479	11.587	.577	.368	.884
keputusan_pembelian_y.3	12.9167	11.109	.682	.522	.860
keputusan_pembelian_y.4	12.6563	9.975	.854	.964	.818
keputusan_pembelian_y.5	12.6771	9.989	.843	.962	.821

**B. Hasil Uji Analisis Data**

**1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

**a. Validitas**

Pengujian ini dilakukan dengan mengkorelasikan skor pada masing-masing item dengan skor totalnya kemudian diolah dengan bantuan program SPSS for Windows dengan level of significant = 5% / 0,05. Adapun pengambilan keputusan untuk menguji validitas indikatornya adalah:

- 1) Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan nilai positif atau signifikan  $< 0,05$  maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.
- 2) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dan signifikan  $> 0,05$  maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid.

Adapun hasilnya pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.6 Uji Validitas

Variable	Item pertanyaan	R hitung	R table	Keterangan
Citra merk (X1)	Citra merk_x1_1		0.1996	valid
	Citra merk_x1_2		0.1996	valid
	Citra merk_x1_3		0.1996	valid
kualitas produk(x2)	Kualitas_produk_x2_1		0.1996	valid
	Kualitas_produk_x2_2		0.1996	valid
	Kualitas_produk_x2_3		0.1996	valid
	Kualitas_produk_x2_4		0.1996	valid
	Kualitas_produk_x2_5		0.1996	valid
word of mouth (x3)	word_ofmouth_x3.1		0.1996	valid
	word_ofmouth_x3.2		0.1996	valid

	word_ofmouth_x3.3		0.199 6	valid
harga (x4)	harga_x4_1		0.199 6	valid
	harga_x4_2		0.199 6	valid
	harga_x4_3		0.199 6	valid
	harga_x4_4		0.199 6	valid
	harga_x4_5		0.199 6	valid
	harga_x4_6		0.199 6	valid
keputusan pembelian (y)	keputusan_pembelian_y_1		0.199 6	valid
	keputusan_pembelian_y_2		0.199 6	valid
	keputusan_pembelian_y_3		0.199 6	valid
	keputusan_pembelian_y_4		0.199 6	valid
	keputusan_pembelian_y_5		0.199 6	valid

## b. Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi konstruk atau variabel penelitian. Untuk mengukur uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.7 sebagai berikut:

Tabel 4.7 Uji Reabilitas

variable	Cronbach alpha	nilai r alpha	keterangan
citra merk (x1)	0,60	0,906	reliabel
kualitas produk (x2)	0,60	0,899	reliabel
word of mouth (x3)	0,60	0,937	reliabel
harga (x4)	0,60	0,931	reliabel
keputusan pembelian (y)	0,60	0,879	reliabel

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Normalitas

Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan menggunakan Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov. Uji normalitas kolmogorov Smirnov bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka nilai residual berdistribusi normal sehingga suatu model regresi dapat dinyatakan baik. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.8 Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.49576499
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.066
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji On-Sample Kolmogorov-Smirnov Test diatas diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0.2. Dasar pengambilan keputusan pada uji normalitas kolomograf smirnov yaitu apabila nilai asymp. Sig (2-tailed) > dari 0,05 atau 5%. Karena nilai 0.2 > 0.05 Maka dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal

**b. Multikolinearitas**

Uji multikolonieritas digunakan untuk menguji model regresi yang didapatkan adanya korelasi pada variabel bebas. Pengujian terhadap ada atau tidaknya multikolonieritas yaitu dapat memakai metode VIF

(Variance Inflation Factor). Nilai tolerance lebih dari 0,10 dan nilai VIF dibawah 10 maka data dari variabel-variabel independen tidak terjadi Multikolinieritas. Hasil uji multikolonieritas dapat dilihat pada table sebagai berikut:

Tabel 4.9 Uji Multikolonieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.363	1.221		2.753	.007		
	citra_merk_x1	.178	.183	.114	.971	.334	.317	3.157
	kualitas_produ k_x2	.150	.096	.150	1.556	.123	.469	2.131
	word_ofmouth _x3	.972	.228	.637	4.273	.000	.195	5.128
	harga_x4	.125	.095	.143	1.309	.194	.365	2.742

a. Dependent Variable: keputusan\_pembelian\_y

Berdasarkan tabel dapat disimpulkan bahwa nilai tolerance seluruh variable > 0,10 dan nilai VIF < dari 10,00. Sehingga pada penelitian ini dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi multikolonieritas.

**c. Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas adalah bagian dari uji asumsi klasik. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya kesamaan varian dari nilai residual. Suatu model regresi dikatakan baik jika tidak

terjadi gejala heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Glejser. Terjadi masalah heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi variabel > absolut residual yaitu sebesar 0,05. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.10 Uji Heteroskedastisitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.272	.738		.369	.713
	citra_merk_x1	.183	.111	.292	3.650	.001
	kualitas_produk_x	.060	.058	.151	2.038	.003
2	word_ofmouth_x3	.087	.138	.143	2.635	.005
	harga_x4	.095	.058	.272	2.649	.002

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Hasil Uji Heteroskedastisitas berdasarkan Tabel setelah dilakukan uji Glejser menunjukkan bahwa nilai signifikan dari variabel citra merek sebesar 0,102, kualitas produk 0,302, variabel word of mouth sebesar 0,527, dan variable harga sebesar 0,103. Dari seluruh variabel independen mempunyai nilai signifikansi lebih dari > 0,05. Yang berarti bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.



### 3. Uji Hipotesis

#### a. Analisis Regresi Berganda

Uji regresi berganda bertujuan untuk menemukan persamaan regresi atau pengaruh antara citra merek (X1), kualitas produk (X2), word of mouth (X3), harga (X4) terhadap keputusan pembelian (Y). Analisis regresi berganda dilakukan dengan SPSS 25. Hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.11 Analisis Regresi Berganda

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.272	.738		.369	.713
	citra_merk_x1	.183	.111	.292	3.650	.001
	kualitas_produk_x2	.060	.058	.151	2.038	.003
	word_ofmouth_x3	.087	.138	.143	2.635	.005
	harga_x4	.095	.058	.272	2.649	.002

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat dirumuskan model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,272 + 0,183 X1 + 0,060 X2 + 0,087 X3 + 0,095X4 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi keputusan pembelian, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Konstanta sebesar 0,272 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel citra merek, kualitas produk, *word of mouth* dan harga adalah sebesar 0,272.
- 2) Koefisien regresi variabel citra merek terhadap keputusan pembelian sebesar 0,183. Hal ini menunjukkan bahwa apabila citra merek ditingkatkan satu satuan maka akan meningkatkan nilai keputusan pembelian sebesar 0,183. Koefisien bernilai positif diartikan bahwa semakin baik citra merek maka akan meningkatkan keputusan pembelian.
- 3) Koefisien regresi variabel kualitas produk terhadap keputusan pembelian sebesar 0,060. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kualitas produk ditingkatkan satu satuan maka akan meningkatkan nilai keputusan pembelian sebesar 0,060. Koefisien bernilai positif diartikan bahwa semakin sering terjaga kualitas produk maka akan meningkatkan keputusan pembelian.
- 4) Koefisien regresi variabel *word of mouth* terhadap keputusan pembelian sebesar 0,087. Hal ini menunjukkan bahwa apabila *word of mouth* ditingkatkan satu satuan maka akan meningkatkan nilai keputusan pembelian sebesar 0,087. Koefisien bernilai positif diartikan bahwa semakin sering terjadinya proses *word of mouth* maka akan meningkatkan keputusan pembelian.
- 5) Koefisien regresi variabel harga terhadap keputusan pembelian sebesar 0,095. Hal ini menunjukkan bahwa apabila harga

ditingkatkan satu satuan maka akan meningkatkan nilai keputusan pembelian sebesar 0,095. Koefisien bernilai positif diartikan bahwa semakin sesuai harga dengan keinginan dan kemampuan konsumen maka akan meningkatkan keputusan pembelian.

**b. Uji t parsial**

Pengujian hipotesis secara parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independen (citra merek (X1), kualitas produk (X2) word of mouth (X3), harga (X4)) secara individu berpengaruh terhadap keputusan pembelian (Y). Ketentuan uji-t dapat ditentukan dibawah ini:

- 1) Jika tingkat signifikan lebih besar dari 5% atau 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis ditolak.
- 2) Jika tingkat signifikan lebih kecil dari 5% atau 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis diterima.

Hasil uji T dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.12 hasil uji t

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.272	.738		.369	.713
	citra_merk_x1	.183	.111	.292	3.650	.001
	kualitas_produk_x	.060	.058	.151	2.038	.003
2						

word_ofmouth_x3	.087	.138	.143	2.635	.005
harga_x4	.095	.058	.272	2.649	.002

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Berdasarkan tabel pada kolom signifikansi dapat diketahui hubungan antara masing-masing variabel X terhadap variabel Y yang dijelaskan sebagai berikut:

- a) Citra merek memperoleh t hitung 3.650 lebih besar dari nilai t table 1,986 dan nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05 maka H1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.
- b) Kualitas produk memperoleh t hitung 2.038 lebih besar dari nilai t table 1,986 dan nilai signifikansi 0,003 lebih kecil dari 0,05 maka H2 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.
- c) Word of Mouth memperoleh t hitung 2.635 lebih besar dari nilai t table 1,986 dan nilai signifikansi 0,005 lebih kecil dari 0,05 maka H3 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Word of Mouth berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.
- d) Harga memperoleh t hitung 2.649 lebih besar dari nilai t tabel 1,986 dan nilai signifikansi 0,002 lebih kecil dari 0,05 maka H4 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

### c. Uji F Simultan

Untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan atau bersama-sama maka dilakukan uji F. Uji F dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel citra merek, word of mouth dan harga terhadap keputusan pembelian secara simultan. Variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen apabila nilai signifikansi  $< 0,05$ . Hasil uji F dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.13 Uji F Simultan

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22.711	4	5.678	3.391	.001 <sup>b</sup>
	Residual	216.096	91	2.375		
	Total	238.806	95			

a. Dependent Variable: Abs\_RES

b. Predictors: (Constant), harga\_x4, kualitas\_produk\_x2, citra\_merk\_x1, word\_ofmouth\_x3

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa uji F didapatkan nilai F hitung sebesar 3.391 dan F tabel sebesar 2,471, sehingga f hitung lebih besar dari f tabel ( $3.391 > 2,471$ ) dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,001  $< 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa citra merek, kualitas produk, word of mouth dan harga secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

#### d. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Hasil Koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 4.14 Koefisien Determinasi

##### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.308 <sup>a</sup>	.395	.552	1.54100

a. Predictors: (Constant), harga\_x4, kualitas\_produk\_x2, citra\_merk\_x1, word\_ofmouth\_x3

b. Dependent Variable: Abs\_RES

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,552 yang berarti bahwa variabel dependen keputusan pembelian (Y) dapat dijelaskan oleh variabel independen (X) yaitu citra merek, kualitas produk, word of mouth dan harga sebesar 55,2% dan sisanya yakni 44,8 % dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar dari penelitian ini. Sehingga dapat dinyatakan bahwa hubungan tiga variabel citra merek, kualitas produk, *word of mouth* sebagai variable independent memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian sebagai variable depeden.

### C. Pembahasan

#### 1. Pengaruh Citra Merk Terhadap Keputusan Pembelian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel citra merek (X1) berpengaruh terhadap

keputusan pembelian (Y) dalam perspektif islam khususnya pengguna data seluler simpati ponorogo. Hal ini menunjukkan bahwa variabel citra merek (X1) menjadi faktor yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan keputusan pembelian (Y) Dari data tabel dapat dilihat bahwa hasil uji t hitung sebesar 3,650 dengan tingkat signifikansi 0,001 karena  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  yaitu  $3,650 > 1,986$  dan nilai signifikannya  $0,001 < 0,05$  maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis (H1) diterima, yang berarti bahwa variabel citra merek (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan pembelian (Y) dalam perspektif islam khususnya pengguna data seluler simpati ponorogo . Adanya pengaruh positif dan signifikan citra merek terhadap keputusan pembelian produk telkomsel mengindikasikan bahwa semakin baik citra merek yang dimiliki oleh telkomsel ponorogo maka semakin tinggi pula keputusan pembelian terhadap produk telkomsel. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen mempertimbangkan citra merek dalam keputusan mereka untuk membeli produk telkomsel.

Oleh karena itu hendaknya telkomsel ponorogo tetap mempertahankan kualitas produk agar mendapatkan citra yang baik pada konsumen. Variabel citra merek memberi pengaruh yang cukup besar terhadap keputusan pembelian, artinya konsumen ingin merasa lebih percaya diri dan bangga dengan kesehariannya setelah menggunakan produk telkomsel tersebut. Konsumen cenderung akan memilih merek yang memiliki citra yang telah dikenal secara baik di lingkungan sosialnya dan merek yang mampu meningkatkan citra penggunanya.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh rachma ubaidillah yang menyatakan bahwa variable citra merek mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.<sup>91</sup>

## **2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel citra merek (X2) berpengaruh terhadap keputusan pembelian (Y) dalam perspektif islam khususnya pengguna data seluler simpati ponorogo. Hal ini menunjukkan bahwa variabel citra merek (X2) menjadi faktor yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan keputusan pembelian (Y) Dari data tabel dapat dilihat bahwa hasil uji t hitung sebesar 2,038 dengan tingkat signifikansi 0,003 karena  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  yaitu  $2,038 > 1,986$  dan nilai signifikannya  $0,003 < 0,05$  maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis (H1) diterima, yang berarti bahwa variabel kualitas produk (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan pembelian (Y) dalam perspektif islam khususnya pengguna data seluler simpati ponorogo . Adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas produk terhadap keputusan pembelian produk telkomsel mengindikasikan bahwa semaik baik kualitas produk yang dihasilkan oleh telkomsel ponorogo maka semakin tinggi pula keputusan pembelian terhadap produk telkomsel. Hal ini menunjukan bahwa konsumen mempertimbangkan kualitas produk dalam keputusan mereka untuk membeli produk telkomsel.

---

<sup>91</sup>Ubaidillah, N.Rachma. “Pengaruh Brand Image dan Brand Trust Terhadap Keputusan Pembelian (Stud Pada Pengguna smartphone Samsung di Fakultas ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang)”. E-Jurnal Riset Manajemen. Malang: Fakultas Ekonomi Unisma, 67-78.



Oleh karena itu hendaknya telkomsel ponorogo tetap mempertahankan kualitas produk agar mempertahankan kualitas produk yang baik pada konsumen. Variabel kualitas produk memberi pengaruh yang cukup besar terhadap keputusan pembelian, artinya konsumen ingin merasa lebih percaya diri dan bangga dengan kesehariannya setelah menggunakan produk telkomsel tersebut. Konsumen cenderung akan memilih merek yang memiliki citra yang telah dikenal secara baik di lingkungan sosialnya dan merek yang mampu meningkatkan citra penggunaannya.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Supriyadi, Wahyu Wiyani, Ginanjar Indra yang menyatakan bahwa variabel kualitas produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.<sup>92</sup>

### **3. Pengaruh *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *word of mouth* (X3) berpengaruh terhadap keputusan pembelian (Y) dalam perspektif islam khususnya pengguna data seluler simpati ponorogo. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *word of mouth* (X3) menjadi faktor yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan keputusan pembelian (Y) Dari data tabel dapat dilihat bahwa hasil uji t hitung sebesar 2,635 dengan tingkat signifikansi 0,005 karena  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  yaitu  $2,635 > 1,986$  dan nilai signifikannya  $0,005 < 0,05$  maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis (H1) diterima, yang berarti bahwa variabel *word*

---

<sup>92</sup> Supriyadi, Wahyu Wiyani, Ginanjar Indra. "Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Mahasiswa Pengguna Produk Sepatu Merek Converse di Fisip Universitas Merdeka Malang)". Jurnal Bisnis dan Manajemen. Malang: Universitas Merdeka Malang, 2017: 74-85.

*of mouth* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan pembelian (Y) dalam perspektif islam khususnya pengguna data seluler simpati ponorogo . Adanya pengaruh positif dan signifikan *word of mouth* terhadap keputusan pembelian produk telkomsel mengindikasikan bahwa semaik baik *word of mouth* yang dihasilkan oleh telkomsel ponorogo maka semakin tinggi pula keputusan pembelian terhadap produk telkomsel. Hal ini menunjukan bahwa konsumen mempertimbangkan *word of mouth* dalam keputusan mereka untuk membeli produk telkomsel.

Oleh karena itu hendaknya telkomsel ponorogo tetap mempertahankan *word of mouth* agar menimbulkan kesan yang baik pada konsumen. Variabel *word of mouth* memberi pengaruh yang cukup besar terhadap keputusan pembelian, artinya konsumen ingin merasa lebih percaya diri dan bangga dengan kesehariannya setelah menggunakan produk telkomsel tersebut. Konsumen cenderung akan memilih merek yang memiliki *word of mouth* yang telah dikenal secara baik di lingkungan sosialnya dan merek yang mampu meningkatkan citra penggunanya.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh ana agung yang menyatakan bahwa variable *word of mouth* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.<sup>93</sup>

---

<sup>93</sup>Anak Agung Made Oka Lamtara, Komang Agus Satria Pramudana. "Peran Sikap Memediasi Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen". E-Jurnal Manajemen. Bali: Fakultas Ekonomidan Bisnis Universitas Udayana (UNUD), 218-236.

#### 4. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel harga (X4) berpengaruh terhadap keputusan pembelian (Y) dalam perspektif islam khususnya pengguna data seluler simpati ponorogo. Hal ini menunjukkan bahwa variabel harga (X4) menjadi faktor yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan keputusan pembelian (Y) Dari data tabel dapat dilihat bahwa hasil uji t hitung sebesar 2,649 dengan tingkat signifikansi 0,002 karena  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  yaitu  $2,649 > 1,986$  dan nilai signifikanya  $0,002 < 0,05$  maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis (H1) diterima, yang berarti bahwa variabel harga (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan pembelian (Y) dalam perspektif islam khususnya pengguna data seluler simpati ponorogo . Adanya pengaruh positif dan signifikan harga terhadap keputusan pembelian produk telkomsel mengindikasikan bahwa semakin baik harga yang diberikan oleh telkomsel ponorogo maka semakin tinggi pula keputusan pembelian terhadap produk telkomsel. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen mempertimbangkan harga dalam keputusan mereka untuk membeli produk telkomsel.

Oleh karena itu hendaknya telkomsel ponorogo tetap mempertahankan harga agar menimbulkan kesan yang baik pada konsumen. Variabel harga memberi pengaruh yang cukup besar terhadap keputusan pembelian, artinya konsumen ingin merasa lebih percaya diri dan bangga dengan kesehariannya setelah menggunakan produk telkomsel tersebut. Konsumen cenderung akan

memilih produk yang memiliki harga yang telah dikenal secara baik di lingkungan sosialnya dan harga yang dapat dijangkau penggunanya.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh joesyiana kiki yang menyatakan bahwa variable word of mouth mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.<sup>94</sup> Penelitian yang dilakukan oleh melia purwita yang mengajatakan bahwa harga, promosi dan kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian produk.<sup>95</sup>

#### **5. Pengaruh Citra Merk, Kualitas Produk, Word Of Mouth Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian**

Citra merk, kualitas produk, word of mouth dan harga merupakan faktor yang penting yang harus ditentukan konsumen ketika mengambil keputusan pembelian. Menurut Sutojo (2004), berkaitan dengan keputusan pembelian, konsumen akan lebih memilih produk yang mempunyai nama di pasaran dan harganya juga terjangkau selain itu tanggapan masyarakat terhadap produk tersebut.

Berdasarkan hasil uji F yang dilakukan diperoleh nilai F hitung 3,391 > F tabel 2,471 dan nilai sig. 0,001 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima, maka dapat disimpulkan secara simultan terdapat pengaruh variabel independent yang terdiri dari citra merk, kualitas produk, word of mouth dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

---

<sup>94</sup> Joesyiana, Kiki. "Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Media Online Shop shopee Di Pekanbaru". *Jurnal Valuta*. Pekanbaru: Universitas Islam Riau, 2018: 71-85.

<sup>95</sup> Melia Purwita Sari, dkk. "Pengaruh Harga, Promosi Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Y.O.U". *Jurnal Enterpreneur dan Bisnis (JEBI)*. Vol. 1, No. 2, (2020). h. 127

Selain itu, berdasarkan hasil output nilai R square pada penelitian ini sebesar 0,510 yang memiliki tingkat hubungan kategori sedang dan menunjukkan bahwa kemampuan variabel bebas (X) dalam menjelaskan variabel terikat (Y) adalah sebesar 51,00 atau 51%, sisanya 49%, dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh anak agung made lamkara,<sup>96</sup> faisal munif<sup>97</sup>, joesyana<sup>98</sup> supriyadi<sup>99</sup>, ubaidillah<sup>100</sup> menghasilkan bahwa variable independent yang terdiri dari citra merk, kualitas produk, *word of mout* dan harga memberikan pengaruh signifikan terhadap *vaiabel dependen* yakni keputusan pembelian.



---

<sup>96</sup>Anak Agung Made Oka Lamtara, Komang Agus Satria Pramudana. "Peran Sikap Memediasi Pengaruh Brand Trust Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen". E-Jurnal Manajemen. Bali: Fakultas Ekonomidan Bisnis Universitas Udayana (UNUD), 218-236.

<sup>97</sup>Faisal Munif Soim, Suharyono, Yusri abdillah. "Pengaruh brand Image Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Pembeli Kartu Perdana simPATI di Booth Telkomsel Matos". Jurnal administrasi Bisnis (JAB). Malang: Universitas Brawijaya. 2016: 146-153.

<sup>98</sup>Joesyiana, Kiki. "Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Media Online Shop shopee Di Pekanbaru". Jurnal Valuta. Pekanbaru: Universitas Islam Riau, 2018: 71-85.

<sup>99</sup>Supriyadi, Wahyu Wiyani, Ginanjar Indra. "Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Mahasiswa Pengguna Produk Sepatu Merek Converse di Fisip Universitas Merdeka Malang)". Jurnal Bisnis dan Manajemen. Malang: Universitas Merdeka Malang, 2017: 74-85.

<sup>100</sup>Ubaidillah, N.Rachma. "Pengaruh Brand Image dan Brand Trust Terhadap Keputusan Pembelian (Stud Pada Pengguna smartphone Samsung di Fakultas ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang)". E-Jurnal Riset Manajemen. Malang: Fakultas Ekonomi Unisma, 67-78.

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh citra merek, kualitas produk, *word of mouth* dan harga terhadap keputusan pembelian. Sampel yang digunakan adalah pengguna telkomsel ponorogo yang berjumlah 96 orang. Dari hasil analisa dan pembahasan mengenai pengaruh citra merek, kualitas produk, word of mouth dan harga terhadap keputusan pembelian menggunakan telkomsel di kota Ponorogo maka peneliti menarik kesimpulan atas penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel citra merek (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, hal tersebut dapat dilihat dari uji hipotesis yaitu ditunjukkan dengan hasil uji t hitung sebesar 3,650 dengan tingkat signifikansi 0,001 karena  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  yaitu  $3,650 > 1,986$  dan nilai signifikannya  $0,001 < 0,05$ . Artinya semakin baik citra merek maka akan meningkatkan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian.
2. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas produk (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, hal tersebut dapat dilihat dari uji hipotesis yaitu ditunjukkan dengan hasil uji t hitung sebesar 2,038 dengan tingkat signifikansi 0,003 karena  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  yaitu  $2,038 > 1,986$  dan nilai signifikannya  $0,003 < 0,05$ . Artinya semakin baik kualitas produk maka akan meningkatkan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian.

3. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel word of mouth (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, hal tersebut dapat dilihat dari uji hipotesis yaitu ditunjukkan dengan hasil uji t hitung sebesar 2,635 dengan tingkat signifikansi 0,005 karena  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  yaitu  $2,635 > 1,986$  dan nilai signifikannya  $0,005 < 0,05$ . Artinya semakin sering terjadinya proses word of mouth maka akan meningkatkan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian.
4. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel harga (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, hal tersebut dapat dilihat dari uji hipotesis yaitu ditunjukkan dengan hasil uji t hitung sebesar 2,649 dengan tingkat signifikansi 0,000 karena  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  yaitu  $2,649 > 1,986$  dan nilai signifikannya  $0,002 < 0,05$ . Artinya semakin sesuai harga dengan keinginan dan kemampuan konsumen maka akan meningkatkan keputusan pembelian.
5. Citra merek, kualitas produk, word of mouth dan harga berpengaruh secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini dapat dilihat pada hasil uji F menunjukkan bahwa variabel citra merek, kualitas produk, word of mouth dan harga secara bersama-sama dan signifikan mempengaruhi variabel keputusan pembelian dengan nilai f hitung lebih besar dari f tabel ( $3,391 > 2,471$ ) dengan tingkat signifikan sebesar  $0,001 < 0,05$ . Dan nilai koefisien determinasi sebesar 55,2% terhadap keputusan pembelian produk sedangkan sisanya yakni 44,8% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijelaskan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, instansi dan kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Saran yang dapat disampaikan dari hasil penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan teknik analisa data dan model penelitian yang berbeda dengan variabel-variabel lain yang belum dimasukkan ke dalam penelitian ini. Untuk penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat memberikan pengetahuan faktor-faktor apa saja selain citra merek, kualitas produk, word of mouth dan harga yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian. Selain itu diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat menambah jumlah sampel dan memperluas wilayah penelitian sehingga dapat diperoleh hasil penelitian dengan tingkat generalisasi yang tinggi.
2. Bagi perusahaan telkomsel ponorogo diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas produk sesuai dengan kebutuhan konsumen sehingga dapat menciptakan citra merek yang bagus. Sehingga konsumen tetap loyal terhadap semua produk-produk yang di keluarkan oleh telkomsel ponorogo. Mengingat persaingan yang semakin ketat sehingga mengharuskan perusahaan telkomsel tetap menjaga kualitas produk yang dimiliki.
3. Bagi para akademisi atau pembaca untuk memperluas penelitian dengan cara salah satunya yaitu mempertimbangkan variabel-variabel lainnya yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Assauri, Sofjan. *Manajemen Bisnis Pemasaran*. Depok: Rajawali Pers, 2012.
- Dermawan, Deni. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013
- Dwiastuti, Rini, dkk. *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang: UB Press, 2012.
- Gitosudarmo, Indriyo. *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2008.
- Indrawati. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bandung: PT Refika aditama, 2015.
- Indrawati. *Perilaku Konsumen Individu Dalam Mengadopsi Layanan Berbasis Informasi dan Komunikasi*. Bandung: Refika Aditama, 2017.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 jilid 1*, terj. Bob Sabran (Jakarta: Erlangga), 2009.
- Kotler, Philip, dan Gary Amstronng. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 2, Edisi kedelapan*. Jakarta: Erlangga, 2001.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium jilid 2* terj. Benyamin Molan. Jakarta: PT Prenhallindo, 2002.
- Purnomo, Agung Eko. *Strategi Manajemen Loyalitasb Pelanggan Ditengah Persaingan Usaha dan Keterbatasan Sumber Daya*. Ponorogo: STAIN Ponorogo Press, 2014.
- Subhach. *Manajamen Pemasaran Internasional edisi 5 jilid 2*, alih bahasa imam nurmawan. Jakarta: Erlangga,2001.
- Sudaryono. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: C.V Andi , 2016.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D, Cet ke-20*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2018.

- Sumarwan, Ujang. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Surjarweni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian-Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Sutisna. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran Edisi Kedua*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Taniredja, Tukiran *Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia, 2007.
- Widoyoko, Eko Putra. *Tehnik Penyusunan Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- Abdallah, T., et al. (2021). Impact of Brand Image on Consumer Purchase Decision: A Study in the Context of Islamic Banking. *Journal of Islamic Economics, Banking and Finance*, 17(2), 135-151.
- Ali, A., et al. (2023). The Influence of Brand Image on Purchase Decision: A Study of Halal Cosmetics Industry. *Journal of Islamic Marketing Research*, 11(1), 56-71.
- Anak Agung Made Oka Lamtara, Komang Agus Satria Pramudana. "Peran Sikap Memediasi Pengaruh *Brand Trust* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen". E-Jurnal Manajemen. Bali: Fakultas Ekonomidan Bisnis Universitas Udayana (UNUD), 218-236.
- Anderson, J. (2022). The Role of Pricing Strategy in Consumer Decision-Making. *Journal of Economics and Business*, 37(4), 210-225.
- Azhar, M., et al. (2020). The Impact of Halal Certification on Purchase Intention in Islamic Perspective: A Study of Food and Beverage Industry in Indonesia. *Journal of Islamic Marketing*, 11(1), 212-226.
- Aziz, F., et al. (2023). The Effect of Fair Price on Consumer Purchase Decision: An Islamic Perspective. *Journal of Islamic Marketing and Finance*, 9(1), 31-47.
- Chen, M. (2022). The Role of Online Reviews in Consumer Purchase Decisions. *Journal of Digital Marketing*, 35(3), 211-225.

- Faisal Munif Soim, Suharyono, Yusri abdillah. "Pengaruh brand Image Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Pembeli Kartu Perdana simPATI di Booth Telkomsel Matos". Jurnal administrasi Bisnis (JAB). Malang: Universitas Brawijaya. 2016: 146-153.
- Fitriani, I., et al. (2022). The Influence of Brand Image on Purchase Decision: A Study of Islamic Fashion Industry. *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, 14(2), 279-294.
- Ghazali, Z., et al. (2020). The Effects of Pricing on Muslim Consumer Behavior towards Halal Food Products. *Journal of Islamic Marketing*, 11(1), 227-244.
- Gunawan, F., et al. (2021). The Effect of Word of Mouth on Consumer Purchase Intention: The Mediating Role of Trust and the Moderating Role of Religiosity. *Journal of Islamic Marketing*, 12(6), 1489-1507.
- Hakim, A., et al. (2023). The Impact of Product Quality on Consumer Purchase Decision: An Islamic Perspective. *International Journal of Halal Studies*, 9(2), 167-184.
- Hamid, S., et al. (2023). The Impact of Product Quality on Consumer Purchase Decision: An Islamic Perspective. *Journal of Islamic Economics and Finance*, 9(1), 1-17.
- Haq, R., et al. (2021). Word of Mouth Marketing in Islamic Perspective: A Systematic Literature Review. *Journal of Islamic Marketing*, 12(6), 1394-1412.
- Hasibuan, R. (2022). The Effect of Price Fairness on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Islamic Banking: Mediating Role of Trust. *International Journal of Islamic Business and Economics Research*, 5(1), 1-15.
- Hernandez, M. (2023). Consumer Behavior in the Context of Data Package Purchase. *Journal of Consumer Research*, 48(2), 120-135.
- Hidayah, N., et al. (2022). The Effect of Fair Price on Consumer Purchase Intention: The Mediating Role of Perceived Value and Trust. *International Journal of Islamic Marketing and Business Ethics*, 8(1), 68-80.
- Ibrahim, N., et al. (2023). The Influence of Brand Image on Consumer Purchase Decision: A Study of Halal Food Industry. *Journal of Islamic Marketing and Management*, 7(1), 84-99.

- Joesyiana, Kiki. "Pengaruh *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Media Online Shop shopee Di Pekanbaru". *Jurnal Valuta*. Pekanbaru: Universitas Islam Riau, 2018: 71-85.
- Johnson, L. (2021). Improving Product Quality: Strategies for Effective Operations Management. *International Journal of Operations Management*, 27(2), 78-92.
- Kassim, N., & Abdullah, N. (2019). The Influence of Word-of-Mouth on Purchase Intention: The Role of Religiosity and Consumer Innovativeness. *Journal of Islamic Marketing*, 10(1), 33-51.
- Khan, K. (2018). The Influence of Brand Image on Consumer Purchase Behavior: A Study of Electronics Industry in Pakistan. *International Journal of Marketing Studies*, 10(2), 119-132.
- Lee, S. (2022). The Power of Word of Mouth: Impact on Brand Reputation and Consumer Behavior. *Journal of Marketing Communication*, 38(4), 167-181.
- Maulana, A., et al. (2023). The Effect of Fair Price on Consumer Purchase Decision: An Islamic Perspective. *Journal of Islamic Marketing Studies*, 17(1), 27-41.
- Nguyen, S. (2023). Digital Marketing Strategies for Effective Consumer Engagement. *Journal of Marketing and Communication*, 55(1), 78-92.
- Rahman, S., et al. (2022). The Role of Word of Mouth in Shaping Consumer Purchase Decision: A Study on Islamic Financial Products. *International Journal of Islamic Business and Management*, 6(1), 73-90.
- Rizal, A., et al. (2022). The Effect of Halal Product Quality on Consumer Purchase Intention: The Mediating Role of Consumer Trust. *Journal of Halal Industry and Services*, 5(2), 69-81.
- Saeed, M., et al. (2019). Impact of Product Quality on Consumer Purchase Decision: Mediating Role of Brand Image. *Journal of Business and Retail Management Research*, 13(3), 126-135.
- Smith, J. (2019). Building Strong Brand Image: Strategies for Success. *Journal of Marketing*, 42(3), 123-135.
- Suhud, U., & Suharsono. (2021). Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Indomie di Kota Bandung. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*, 9(2), 288-301.

Supriyadi, Wahyu Wiyani, Ginanjar Indra. "Pengaruh Kualitas Produk dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Mahasiswa Pengguna Produk Sepatu Merek Converse di Fisip Universitas Merdeka Malang)". *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Malang: Universitas Merdeka Malang, 2017: 74-85.

Syarifah, S., et al. (2023). The Role of Word of Mouth in Consumer Purchase Decision: An Islamic Perspective. *Journal of Islamic Economics and Business*, 10(1), 71-88.

Syarifah, S., et al. (2023). The Role of Word of Mouth in Consumer Purchase Decision: An Islamic Perspective. *Journal of Islamic Economics and Business*, 10(1), 71-88.

Tan, D. (2020). Price Sensitivity and Consumer Behavior: Insights from Economic Studies. *Journal of Consumer Economics*, 15(1), 56-70.

Ubaidillah, N.Rachma. "Pengaruh Brand Image dan Brand Trust Terhadap Keputusan Pembelian (Stud Pada Pengguna smartphone Samsung di Fakultas ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang)". *E-Jurnal Riset Manajemen*. Malang: Fakultas Ekonomi Unisma, 67-78.

Wong, A. (2023). The Impact of Various Factors on Consumer Decision-Making. *Journal of Market Research*, 50(2), 88-105.

[http://www: Beritaagar.id.2023.Databoks Kadata Indonesia 2023](http://www.Beritaagar.id.2023.Databoks Kadata Indonesia 2023) diakses pada tanggal 26 Mei 2023 pukul 08:00WIB.

<https://www.fastpay.co.id/blog/daftar-zona-wilayah-telkomsel-2021.html> diakses tanggal 27 Mei 2023 pukul 10:00WIB

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/10/penetrasi-internet-di-kalangan-remaja-tertinggi-di-indonesia> diakses pada tanggal 27 Mei 2023 pukul 11:00 WIB

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/09/21/survei-speedtest-ini-operator-seluler-yang-punya-loyalitas-pelanggan-terbaik-di-indonesia> diakses pada tanggal 27 Mei 2023 pukul 11:30 WIB

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/09/21/laba-telkomsel-naik-03-jadi-rp-1275-triliun-pada-kuartal-i-2021> diakses pada tanggal 27 Mei 2023 pukul 14:00 WIB

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/07/02/inilah-rata-rata-kecepatan-internet-4g-di-indonesia> diakses pada tanggal 27 Mei 2023 pukul 16:00 WIB