



**FAKTOR-FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN  
KONSUMEN DALAM MENGAMBIL KEPUTUSAN  
MENGUNAKAN LAYANAN INTERNET SPEEDY DI KOTA  
JEMBER**

**SKRIPSI**

oleh:

**Danny Sahadika  
070810291115**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**



**FAKTOR-FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN  
KONSUMEN DALAM MENGAMBIL KEPUTUSAN  
MENGUNAKAN LAYANAN INTERNET SPEEDY DI KOTA  
JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan studi Jurusan Manajemen (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

oleh:

**Danny Sahadika  
070810291115**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL**  
**UNIVERSITAS JEMBER—FAKULTAS EKONOMI**

**SURAT PERNYATAAN**

Nama Mahasiswa : Danny Sahadika  
NIM : 070810291115  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Faktor-faktor Yang Dipertimbangkan Konsumen Dalam  
Mengambil Keputusan Menggunakan Layanan Internet Speedy di  
Kota Jember

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 08 Februari 2012

Yang menyatakan,

Danny Sahadika

NIM: 070810291115

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Faktor - Faktor Yang Dipertimbangkan Konsumen Dalam Mengambil Keputusan Menggunakan Layanan Internet Speedy di Kota Jember

Nama Mahasiswa : Danny Sahadika

NIM : 070810291115

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Disetujui Tanggal : 3 February 2012

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. H. R. Andi Sularso, MSM  
NIP.19600413 196803 1 002

Dr. Bambang Irawan, M.Si  
NIP. 19610317 198802 1 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si  
NIP. 19661020 199002 2 001

**JUDUL SKRIPSI**  
**FAKTOR-FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN**  
**KONSUMEN DALAM MENGAMBIL KEPUTUSAN**  
**MENGGUNAKAN LAYANAN INTERNET SPEEDY DI KOTA**  
**JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Danny Sahadika  
NIM : 070810291115  
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal :

15 Februari 2012

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna mampu memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji:

1. Ketua : Dr. Imam Suroso, SE., M.Si : .....  
NIP. 19591013 198802 1 001
2. Sekretaris : Dr. Bambang Irawan, SE. M.Si. : .....  
NIP. 19610317 198802 1 001
3. Anggota : Prof. Dr. H. R. Andi Sularso, MSM : .....  
NIP. 19600413 196803 1 002

Mengetahui;

Universitas Jember

Fakultas Ekonomi

Dekan

Prof. Dr. H.Moh. Saleh, M.Sc

NIP. 19560831 198403 1 002

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- ✓ Ayah dan Mama terimakasih untuk semua dukungan, do'a dan kasih sayang yang tidak pernah putus.
- ✓ Sedarahku Ranny Ifmaniar, terima kasih banyak untuk dukungan dan motivasi.
- ✓ Embah, Yayut dan keluarga besarku.
- ✓ Pacarku yang cerewet tapi selalu memberikanku motifasi positif
- ✓ Gemblez Family, terima kasih telah mengarungi hidup bersama hingga detik ini sebagai sebuah keluarga .
- ✓ Teman seperjuangan Manajemen Reguler Sore 2007: Indah, Elok, Foni, Dita, Deny, Fariz, Faisal, Fikri, Rico, Sandy, Danang, Hanif, Bagus, Subhan, Imron, Febri serta teman-teman lainnya terima kasih untuk kebersamaan selama ini.
- ✓ Teman-teman 378 , terima kasih selalu berbagi tawa bersama.
- ✓ Temen-temen UKM sports, terima kasih telah berjuang bersama dalam sportivitas.

## **MOTTO**

*“Sesungguhnya Allah tidak merubah nasib suatu kaum sehingga mereka merubah nasibnya sendiri”*

*(Qs. Ar Ra’du : 11)*

*“Yesterday is history, today is gift, tomorrow is mistery”*

*(Master Shifu).*

*“Butuh laut dengan ombak yang ganas untuk melahirkan seorang kapten kapal yang hebat”*

*(Penulis)*

*“Keberhasilan tu tentang proses kamu untuk mencapainya, bukan tentang hasil akhir dari usaha itu karena hasil itu hanyalah bonus”*

*(Penulis)*

*“Apapun anda, bagaimanapun anda, tetaplah menjadi diri anda sendiri dalam segala hal, segala keadaan...  
belajarlah menghadapi semua persoalan hidup anda dengan menjadi diri anda sendiri...”*

*(Penulis)*

*Faktor-faktor Yang Dipertimbangkan Konsumen Dalam Mengambil Keputusan Menggunakan Layanan Internet Speedy di Kota Jember*

**Danny Sahadika**

*Jurusan Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember*

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang dipertimbangkan konsumen dalam mengambil keputusan menggunakan layanan internet speedy di Kota Jember. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 16 variabel.

Populasi penelitian ini adalah orang yang memberikan data dirinya untuk registrasi pembayaran penggunaan internet speedy dirumahnya. Jumlah responden sebanyak 160 diambil dengan metode *purposive sampling*. Untuk masing-masing kecamatan sampel yang diambil sebagai berikut : kecamatan Sumbersari sebanyak 61 responden, kecamatan Kaliwates sebanyak 47 responden dan kecamatan Patrang 42 responden.

Data yang diperoleh di uji dengan menggunakan analisis faktor. Analisis faktor digunakan untuk mereduksi data, yaitu proses untuk meringkas sejumlah variabel menjadi lebih sedikit dan menamakannya sebagai faktor. Dalam penelitian ini menghasilkan 4 faktor baru yang dibentuk yaitu faktor layanan, faktor reputasi perusahaan, faktor luas jangkauan dan faktor pendidikan.

**Kata kunci** : Internet, Speedy, analisis faktor.



## PRAKATA

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT atas limpahkan Rahmat, Taufik, dan Hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“FAKTOR-FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN KONSUMEN DALAM MENGAMBIL KEPUTUSAN MENGGUNAKAN LAYANAN INTERNET SPEEDY DI KOTA JEMBER”**, yang merupakan tugas akhir dan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jember.

Penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

- 1) Bapak Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- 2) Ibu Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si dan Bapak Dr. M. Dimiyati, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan dan Sekertaris Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- 3) Bapak Prof. Dr. H. R. Andi Sularso, MSM selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Dr. Bambang Irawan, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
- 4) Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan ilmu kepada saya sampai akhirnya saya dapat menyelesaikan studi ini.
- 5) Seluruh karyawan dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang memberikan waktunya demi kelancaran penelitian ini.
- 6) Ayah dan Mama terima kasih untuk semua dukungan, do'a dan kasih sayang yang tidak pernah putus.
- 7) Sedarahku Ranny Ifmaniar, terima kasih banyak untuk dukungan dan motivasi.
- 8) Embah, Yayut dan keluarga besarku.
- 9) Pacarku yang cerewet tapi selalu memberikanku motifasi positif

- 10) Gemblez Family, terima kasih telah mengarungi hidup bersama hingga detik ini sebagai sebuah keluarga.
- 11) Teman seperjuangan Manajemen Reguler Sore 2007: Indah, Elok, Foni, Dita, Deny, Fariz, Faisal, Fikri, Rico, Sandy, Danang, Hanif, Bagus, Subhan, Imron, Febri serta teman-teman lainnya terima kasih untuk kebersamaan selama ini.
- 12) Semua pihak yang sudah membantu sampai terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT selalu memberikan Hidayah dan Rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan skripsi ini, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Jember, 06 Februari 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
ABSTRAKSI .....	vii
PRAKATA .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>4</b>
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian</b>	
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	<b>6</b>
2.1.1 Jasa dan Karakteristiknya .....	6
2.1.2 Perilaku Konsumen Jasa .....	7
2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pembelian .....	10
<b>2.2 Kajian Empiris</b> .....	<b>13</b>
<b>2.3 Kerangka konseptual</b> .....	<b>16</b>

## **BAB 3 METODE PENELITIAN**

<b>3.1 Rancangan Penelitian .....</b>	<b>17</b>
<b>3.2 Jenis Data .....</b>	<b>17</b>
<b>3.3 Populasi dan Sampel .....</b>	<b>18</b>
<b>3.4 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>19</b>
<b>3.5 Identifikasi Variabel, Definisi Oprasional Variabel dan Teknik Pengukuran .....</b>	<b>19</b>
3.5.1 Identifikasi Variabel .....	19
3.5.2 Definisi Oprasional Variabel .....	20
3.5.3 Teknik Pengukuran .....	21
<b>3.6 Uji Instrumen Penelitian .....</b>	<b>22</b>
3.6.1 Uji Validitas .....	22
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	22
<b>3.7 Metode Analisis Data .....</b>	<b>23</b>
3.7.1 Analisis Faktor .....	23
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	24
3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	25
3.7.4 Uji F .....	26
3.7.5 Uji t .....	26
3.7.6 Analisis Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	27

## **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

<b>4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....</b>	<b>28</b>
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	28
4.1.2 Tujuan Perusahaan .....	29
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	30
4.1.4 Karakteristik Responden .....	31
<b>4.2 Hasil Analisi Data .....</b>	<b>32</b>
4.2.1 Uji Instrumen Penelitian .....	32
4.2.2 Analisis Faktor .....	33

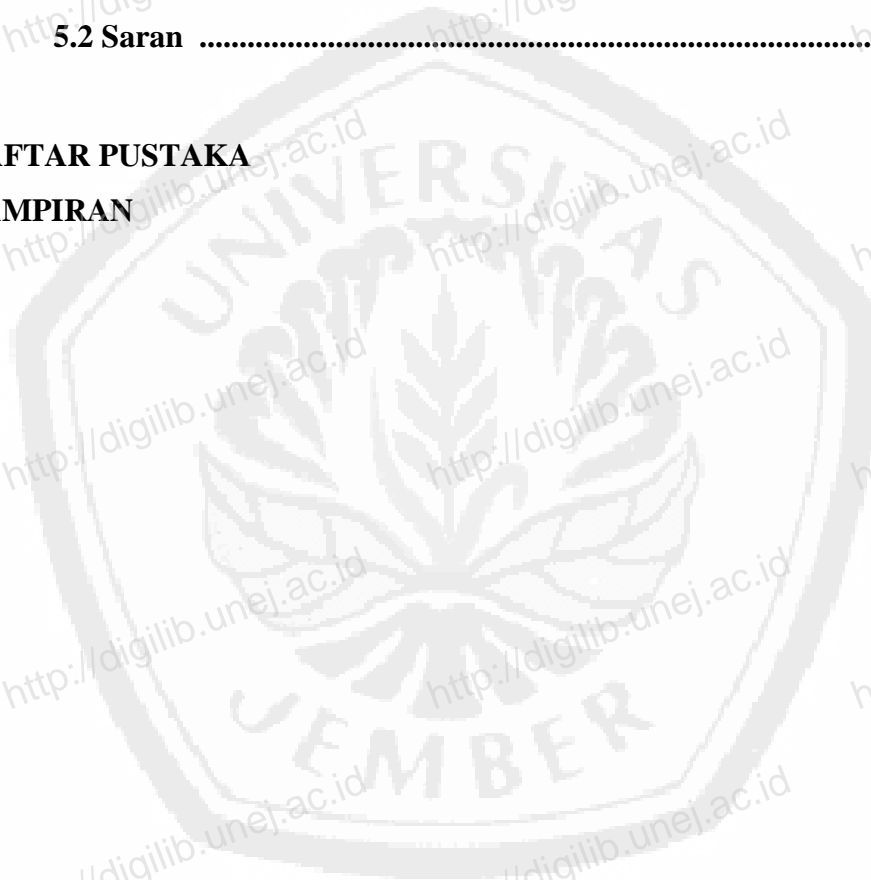
4.2.3 Analisa Regresi Linier Berganda .....	38
4.2.4 Uji Asumsi Klasik .....	40
4.2.5 Uji t (t-test) .....	41
<b>4.3 Pembahasan .....</b>	<b>42</b>

## **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>45</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>46</b>

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

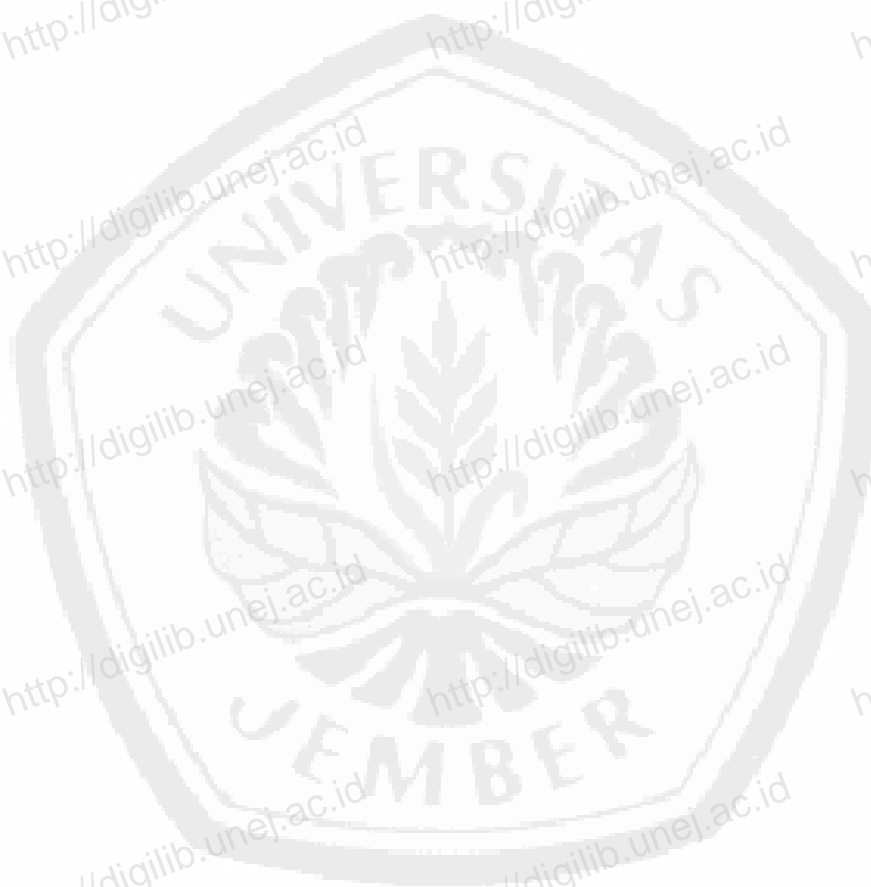


## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
2.1	Model Lima Tahapan Proses Membeli .....	9
2.2	Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang .....	15
3.1	Jumlah Pelanggan Speedy dan Alokasi Pengambilan Sampel di Kota Jember .....	18
4.1	Statistik Deskriptif Demografi Responden .....	31
4.2	Hasil Uji Validitas .....	32
4.3	<i>Reliability Statistics</i> .....	33
4.4	<i>KMO and Barlett's Test</i> .....	34
4.6	Nilai <i>Anti Image Matrices</i> (MSA) .....	34
4.7	<i>Total Variance Explained</i> .....	35
4.8	<i>Rotated Varimax Component Matrix</i> .....	36
4.9	Hasil Regresi Linier Berganda .....	38
4.10	<i>Collineariry Statistic</i> .....	40
4.11	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	41

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual .....	16
3.1 Tahapan Anaisis Faktor .....	24



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 5 Hasil Analisis Faktor

Lampiran 6 Hasil Regresi Linier Berganda

Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas

