



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN  
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN KARTU PERDANA IM3  
DI KOTA JEMBER**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**PUJI ASTUTI**

**NIM 070810291221**

**UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI  
2011**



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN  
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN KARTU PERDANA IM3  
DI KOTA JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

**PUJI ASTUTI**

**NIM 070810291221**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Puji Astuti

NIM : 070810291221

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Menggunakan Kartu Perdana IM3 di Kota Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 27 Maret 2011

Yang menyatakan,



Puji Astuti

**PENGESAHAN**  
**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN**  
**KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN KARTU PERDANA IM3 DI**  
**KOTA JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Puji Astuti  
NIM : 070810291221  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal: 6 April 2011

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

**Susunan Panitia Penguji**

Ketua : Sudaryanto, SE, MBA, Ph.D : .....  
NIP. 19660408 199103 1 001  
Sekretaris : Dr. Sumani, SE, M.Si : .....  
NIP. 19690114 200501 1 002  
Anggota : Drs. H Suwardi, MM : .....  
NIP. 19540719 198211 1 001

Mengetahui/Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,



Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc  
NIP. 19560831 198403 1 002

## TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen  
dalam Menggunakan Kartu Perdana IM3 di Kota Jember  
Nama : Puji Astuti  
NIM : 070810291221  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. H Suwardi, MM

NIP. 19540719 198211 1 001

Dr. Sumani, SE,M.Si

NIP. 19690114 200501 1 002

Ketua Jurusan  
Program Studi Manajemen

Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si

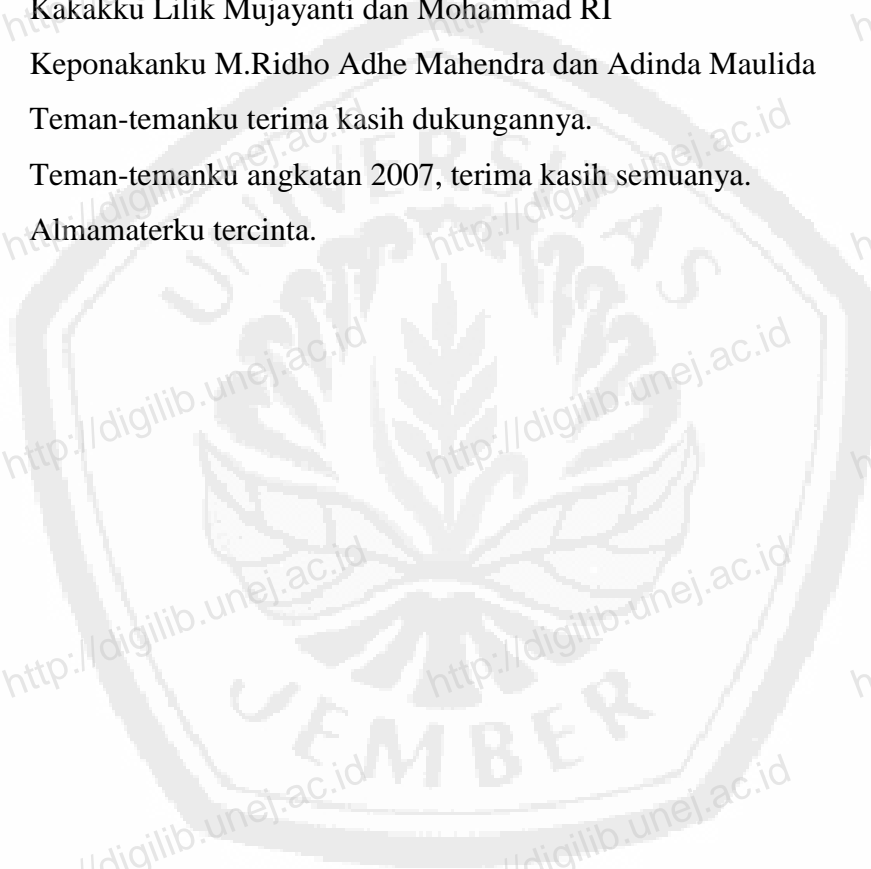
NIP. 19661020 199002 2 001

Disetujui Tanggal :

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Suamiku Indra Gunawan Unzahadi, terima kasih dorongannya
2. Ayahku Bpk Danuri dan Ibunda Maspiyah serta Bpk Misniato dan Ibu Ngatmi ,  
terimakasih atas segala bimbingan, doanya dan dukungannya.
3. Anakku tersayang Terizka Alisha Unzahadi
4. Kakakku Lilik Mujayanti dan Mohammad RI
5. Keponakanku M.Ridho Adhe Mahendra dan Adinda Maulida
6. Teman-temanku terima kasih dukungannya.
7. Teman-temanku angkatan 2007, terima kasih semuanya.
8. Almamaterku tercinta.



## **MOTTO**

Bila "SUBUH" utuh, pagi pun terasa tumbuh, hatipun terasa teduh.  
Pribadi tidak angkuh, Keluarga tidak keruh, maka damai berlabuh.  
Bila "DHUZUR" teratur, diri jadi jujur, hati tidak kufur.  
Jiwa selalu bersyukur, keluarga akur maka pribadi menjadi makmur.  
Bila "AZHAR" kelar, jiwa menjadi sabar, raga menjadi tegar.  
Senyum menyebar dan InsyaAllah menjadi lancar.  
Bila "MAGRIB" tertib, Ngaji menjadi wajib, wirid menjadi karib  
Insya Allah syafaat tidak raib.  
Bila "ISYA" terjaga, malam bercahaya, hati damai sejahtera.  
InsyaAllah hidup menjadi bahagia

**Penulis**

Puji Astuti

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

### **ABSTRAKSI**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh faktor internal yaitu kelas sosial, kelompok referensi serta faktor eksternal antara lain ketersediaan produk, karakteristik produk dan harga terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan kartu perdana IM3 secara parsial dan simultan pada masyarakat kota Jember serta mengetahui faktor yang dominan pengaruhnya terhadap keputusan konsumen. Populasi penelitian ini adalah pelanggan Indosat khususnya pengguna kartu perdana IM3 yang registrasi selama bulan Desember, Januari dan Februari yang berdomisili di Kota Jember. Sampel terpilih sebanyak 50 orang. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh secara signifikan kelas sosial, kelompok referensi, ketersediaan produk, karakteristik produk dan harga terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan kartu perdana IM3 secara parsial dan simultan pada masyarakat kota Jember.

Kata kunci : kelas sosial, kelompok referensi, ketersediaan produk, karakteristik produk dan harga terhadap keputusan konsumen



Puji Astuti

*The Management Departement, the Faculty of Economic, Jember University*

**ABSTRACT**

*This aim of research is to know influence internal factor as social class, group of reference and external factor as availability of product, product characteristic and the price on consumer decision in using maiden card of IM3 parsially and simultan at urban community of Jember and knows dominant factor the influence to consumer decision. Population of this research is customer of Indosat especially maiden card consumer of IM3 which registration during December, January and Februari living in Kota Jember. Chosen sample of 50. Analysis method applied is multiple linear regression. Result of research indicates that there are influence in signifikan internal factor as social class, group of reference and external factor as availability of product, product characteristic and the price on decision of consumer in using maiden card of IM3 parsially and simultan at urban community of Jember.*

*Key word: social class, group of reference, availability of product, product characteristic, the price and consumer decision*

## RINGKASAN

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Menggunakan Kartu Perdana IM3 di Kota Jember: Puji Astuti, 070810291221, 2011, 67 halaman, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Setiap perusahaan untuk selalu memperhatikan dinamika kebutuhan, keinginan dan preferensi pelanggan serta berusaha memenuhinya dengan cara-cara yang lebih efektif dan efisien dibandingkan pesaingnya. Oleh karena itu, perusahaan perlu faktor yang berpengaruh terhadap keputusan penggunaan kartu perdana IM3 dijadikan pertimbangan agar pangsa pasar PT. Indosat meningkat.

Populasi penelitian ini adalah pelanggan Indosat di Kota Jember, yaitu pelanggan Indosat khususnya pengguna kartu perdana IM3 yang registrasi selama bulan Desember, Januari dan Februari yang berdomisili di Kota Jember meliputi Kecamatan Kaliwates, Patrang dan Sumber Sari. Dalam penelitian ini metode pengambilan sampelnya dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Sampel terpilih sebanyak 50 orang responden. Metode analisis data yang digunakan antara lain uji instrumen data menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas dan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor internal yaitu kelas sosial, kelompok referensi serta faktor eksternal antara lain ketersediaan produk, karakteristik produk dan harga terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku konsumen dalam keputusan penggunaan kartu perdana IM3 secara bersama-sama (simultan). Secara parsial kelas sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan kartu perdana IM3. Kelompok referensi berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan kartu perdana IM3. Ketersediaan produk berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan kartu perdana IM3. Karakteristik produk berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan kartu perdana IM3. Harga berpengaruh negatif terhadap keputusan penggunaan kartu perdana IM3. Faktor dominan pengaruhnya terhadap pengambilan keputusan penggunaan kartu perdana IM3 adalah faktor harga.

## **SUMMARY**

*Factors Which Influence Customer Decision Using Maiden Card Of IM3 in Jember Town: Puji Astuti, 070810291221, 2011, 67 pages, the Management Departement, the faculty of Economic, Jember University*

*Every company for always pays attention to requirement dynamics, desire and preferensi customer and tries fulfill it is in the way of which more efficient and effective compared to the competitor. Therefore, company needs factor having an effect on to usage decision of maiden card of IM3 must be made consideration that market share PT. Indosat increases.*

*Population of this research is customer of Indosat in Jember Town, that is customer of Indosat especially maiden card consumer of IM3 which registration during December, January and Februari living in Kota Jember to cover Kecamatan Kaliwates, Patrang and Sumber Sari. Sampling method is done with technique purposive sampling. Sampel are 50 respondent. Analysis method applied for example instrument test of data applies validity test and reliability, normality test and multiple linear regression analysis.*

*Result of research indicates that internal factor as social class, group of reference and external factor as availability of product, karakteristik product and proven price had an effect on in signifikan to consumer behavior in usage decision of maiden card of IM3. Parsially social class had an effect on positive and signifikan to usage decision of maiden card of IM3. Group of reference influential positive to usage decision of maiden card of IM3. Availability of product influential positive to usage decision of maiden card of IM3. Product characteristic influential positive to usage decision of maiden card of IM3 Harga influential negativity to usage decision of maiden card of IM3. The influence dominance factor to usage decision making of maiden card of IM3 is price factor.*

## PRAKATA

Dengan mengucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT serta hidayahNya, yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Studi S-1 (Manajemen) Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari dalam penulisan ini masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis. Tetapi berkat pertolongan Allah SWT serta dorongan dan bimbingan semua pihak, akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Selain itu, dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang telah membantu secara langsung atau tidak langsung. Sebagai ungkapan bahagia, maka pada kesempatan ini penulis mengungkapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Drs. H Suwardi, MM selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Dr. Sumani, SE,M.Si selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Teman-temanku angkatan 2007
4. Seluruh pihak yang membantu semangat dan dorongan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dengan segala kemampuan dan pengetahuan serta pengalaman yang penulis miliki, maka disadari sepenuhnya skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diharapkan.

Akhirnya, semoga skripsi ini memberikan manfaat dan guna bagi pembaca pada umumnya dan mahasiswa Fakultas Ekonomi pada khususnya.

Jember, 27 Maret 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>x</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>xi</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Perumusan Masalah</b> .....	<b>3</b>
<b>1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian</b> .....	<b>4</b>
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.3.2 Manfaar Penelitian .....	5
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
<b>2.1 Kajian Teoritis</b> .....	<b>6</b>
2.1.1 Bauran Pemasaran .....	6
2.1.2 Perilaku Konsumen .....	7
2.1.3 Model-Model Perilaku Konsumen .....	7
2.1.4 Proses keputusan pembeli .....	12
2.1.5 Tahap-tahap dalam Proses Keputusan Pembelian .....	14
2.1.6 Keputusan Membeli .....	19
2.1.7 Perilaku Setelah Membeli .....	20

2.2 Kajian Empiris .....	21
2.3 Kerangka Konseptual .....	24
2.4 Hipotesis .....	25
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	26
3.2 Populasi dan Sampel .....	26
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	27
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	27
3.5 Identifikasi Variabel Penelitian .....	27
3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	28
3.7 Tehnik Pengukuran .....	29
3.8 Uji Instrumen Data .....	29
3.8.1 Uji <i>Confirmatory Factor Analysis</i> .....	29
3.8.2 Uji reliabilitas .....	31
3.9 Metode Analisis Data .....	32
3.9.1 Uji Normalitas Data .....	32
3.9.2 Metode Analisis Regresi Linier Berganda .....	32
3.9.3 Uji Asumsi Klasik .....	33
3.9.4 Uji Statistik .....	35
3.9.5 Analisis Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	37
3.10 Kerangka Pemecahan Masalah .....	37
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	40
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan Sebelum Menjadi BUMN .....	40
4.1.2 Setelah Menjadi BUMN .....	41
4.1.3 Fungsi PT. Indosat .....	44
4.1.4 Tujuan PT. Indosat .....	45
4.1.5 Visi dan Misi PT. Indosat .....	45
4.1.6 Produk PT. Indosat .....	46
4.2 Karakteristik Responden .....	47
4.3 Uji Instrumen Data .....	48
4.3.1 Uji validatas .....	48
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	49

<b>4.4 Analisis Data .....</b>	<b>50</b>
4.4.1 Uji Normalitas Data .....	50
4.4.2 Regresi Linear Berganda .....	51
4.4.3 Uji Asumsi Klasik .....	53
4.4.4 Pengujian Hipotesis Secara Parsial Menggunakan Uji T .....	55
4.4.5 Pengujian Secara Serempak Menggunakan Uji F .....	58
4.4.6 Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	59
4.4.7 Mengetahui Tingkat Pengaruh Dominan dari Variabel Independen .....	60
<b>4.5 Pembahasan .....</b>	<b>60</b>
4.5.1 Pengaruh Kelas Sosial, Kelompok Referensi, Ketersediaan Produk, Karakteristik Produk dan Harga Produk terhadap Perilaku Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Penggunaan Kartu Perdana IM3 (Y) Secara Simultan .....	61
4.5.2 Pengaruh Kelas Sosial, Kelompok Referensi, Ketersediaan Produk, Karakteristik Produk dan Harga Produk terhadap Perilaku Konsumen Dalam Pengambilan keputusan penggunaan kartu perdana IM3 (Y) Secara Parsial .....	62
<b>BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>66</b>
<b>5.1 Simpulan .....</b>	<b>66</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>66</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Model Perilaku Pembeli .....	10
2.2 Ringkasan penelitian sebelumnya .....	23
3.1 Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen .....	32
4.1 Jenis Kelamin Responden .....	47
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	48
4.3 Validitas Instrumen Penelitian .....	48
4.4 Reliabilitas Instrumen Pertanyaan .....	49
4.5 Uji Normalitas Data dengan <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	50
4.6 Rekapitulasi Koefisien Regresi dan Pengujiannya .....	51
4.7 Hasil Uji Multikolinearitas .....	53
4.8 Hasil Uji Anova .....	58
4.9 Hasil Beta Standar untuk Regresi Linear Berganda .....	60



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Model Lima Tahap Proses Membeli .....	15
2.2 Komponen Dasar Proses Evaluasi Alternatif .....	17
2.3 Kerangka Konseptual .....	25
3.1 Gambar Proses CFA .....	30
3.2 Kerangka Pemecahan Masalah .....	38
4.1 Pedoman pendekteksian Autokorelasi .....	54
4.2 <i>Scatterplot</i> .....	55
4.3 Kurva Uji t dengan pengujian dua arah .....	56
4.5 Kurva Uji t dengan pengujian dua arah .....	57
4.6 Kurva Uji t dengan pengujian dua arah .....	58
4.7 Kurva Uji t dengan pengujian dua arah .....	58
4.8 Kurva Uji F satu sisi .....	59

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Tabulasi Data Responden

Lampiran 3 Input SPSS

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Data

Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Data

Lampiran 6 Uji Normalitas Data

Lampiran 7 Hasil Analisis regresi Linear Berganda

Lampiran 8 Hasil Wawancara

