



**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

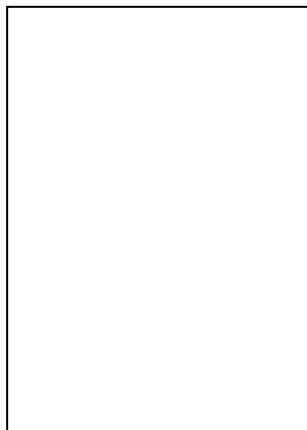
Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal :

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 mystery”

(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
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	
1.3.1 Tujuan Penelitian	4
1.3.2 Manfaat Penelitian	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Jasa dan Karakteristiknya	6
2.1.2 Perilaku Konsumen Jasa	7
2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pembelian	10
2.2 Kajian Empiris	13
2.3 Kerangka konseptual	16

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	17
3.2 Jenis Data	17
3.3 Populasi dan Sampel	18
3.4 Teknik Pengumpulan Data	19
3.5 Identifikasi Variabel, Definisi Oprasional Variabel dan Teknik Pengukuran	19
3.5.1 Identifikasi Variabel	19
3.5.2 Definisi Oprasional Variabel	20
3.5.3 Teknik Pengukuran	21
3.6 Uji Instrumen Penelitian	22
3.6.1 Uji Validitas	22
3.6.2 Uji Reliabilitas	22
3.7 Metode Analisis Data	23
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

4.1 Gambaran Umum Perusahaan	28
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
4.2 Hasil Analisi Data	32
4.2.1 Uji Instrumen Penelitian	32
4.2.2 Analisis Faktor	33

4.2.3 Analisi Regresi Linier Berganda	38
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	40
4.2.5 Uji t (t-test)	41
4.3 Pembahasan	42

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran	46

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>Collinearity Statistic</i>	40
4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	41

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	16
3.1 Tahapan Analisis 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