

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MERK, *WORD OF MOUTH*,
DAN *CELEBRITY ENDORSE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KARTU SIM PRABAYAR SIMPATI TELKOMSEL**

TUGAS AKHIR

NOVANIYA ELI SYAFA

193402516150



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, *WORD OF MOUTH*,
DAN *CELEBRITY ENDORSE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KARTU SIM PRABAYAR SIMPATI TELKOMSEL**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh :

NOVANIYA ELI SYAFA
193402516150



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MERK, *WORD OF MOUTH*,
DAN *CELEBRITY ENDORSE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KARTU SIM PRABAYAR SIMPATI TELKOMSEL**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, Februari 2023



Novaniya Eli Syafa

NPM: 193402516150

LEMBAR PERSETUJUAN

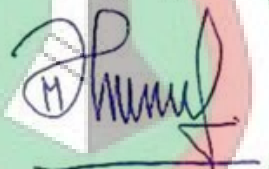
Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MERK, *WORD OF MOUTH*, DAN *CELEBRITY ENDORSE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KARTU SIM PRABAYAR SIMPATI TELKOMSEL**

Nama Mahasiswa : **NOVANIYA ELI SYAFA**

Nomor Pokok : **193402516150**

Progam Studi : **MANAJEMEN**

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,



(Dr. Muhani, SE.,M.Si.M.)

Mengetahui

Ketua Progam Studi Manajemen



(Dr. Restu Hardini, SE.,M.Si.)

Jakarta, 22 November 2022

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MERK, *WORD OF MOUTH*, DAN *CELEBRITY ENDORSE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KARTU SIM PRABAYAR SIMPATI TELKOMSEL**

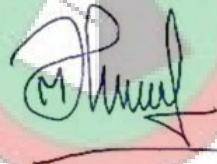
Nama Mahasiswa : **NOVANIYA ELI SYAFA**

Nomor Pokok : **193402516150**

Progam Studi : **MANAJEMEN**

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

**Menyetujui
Pembimbing Tugas Akhir,**



(Dr. Muhani, SE.,M.Si.M.)

Ketua Penguji,



(Prof. Dr. Yuddy Chrisnandi, S.H.,S.E.M.M)

Anggota/Penguji,



(Dr. Elwisam, S.E.,M.M)

Mengetahui
Dekan,

(Kumba Digdowiseiso, SE., M.App.Ec., Ph.D)



Jakarta, Februari 2023

Tanggal Lulus, Februari 2023

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MERK, *WORD OF MOUTH*, DAN *CELEBRITY ENDORSE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KARTU SIM PRABAYAR SIMPATI TELKOMSEL

Oleh:

Novaniya Eli Syafa

NPM: 193402516150

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Muhani, SE.,M.Si.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Produk, Citra Merk, *Word of Mouth*, dan *Celebrity Endorse* terhadap Keputusan Pembelian Kartu Sim Prabayar Simpati Telkomsel. Data penelitian ini menggunakan data primer melalui kuesioner kepada 100 responden pengguna kartu sim prabayar Simpati Telkomsel di Jakarta. Teknik analisis data menggunakan analisis inferensial dengan regresi linear berganda dan menggunakan program SPSS versi 21.0. Hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian, *celebrity endorse* tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian, sedangkan citra merk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, dan *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian kartu sim prabayar Simpati Telkomsel.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Citra Merk, *Word of Mouth*, *Celebrity Endorse*, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, BRAND IMAGE, WORD OF MOUTH, AND CELEBRITY ENDORSE ON THE PURCHASE DECISION OF SIMPATI TELKOMSEL PREPAID SIM CARD

By:

Novaniya Eli Syafa

NPM: 193402516150

Thesis, under the guidance Dr. Muhani, SE.,M.Si.M.

This study aims to analyze the effect of Product Quality, Brand Image, Word of Mouth, and Celebrity Endorsement on the Purchase Decision of Simpati Telkomsel Prepaid Sim Cards. The data of this study used primary data in the form of questionnaires to 100 respondents who use Simpati Telkomsel prepaid sim cards in Jakarta. The data analysis technique uses inferential analysis with multiple linear regression and uses the SPSS version 21.0 program. The results of this study found that product quality had no effect on purchasing decisions, celebrity endorsement had no effect on purchasing decisions, while brand image had a positive and significant effect on purchasing decisions, and word of mouth had a positive and significant effect on purchasing decisions for Simpati Telkomsel prepaid sim cards.

Keyword : Product Quality, Brand Image, Word of Mouth, and Celebrity Endorsement, Buying decision



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama :Novaniya Eli Syafa
2. Tempat, tanggal lahir :Magelang, 10 November 2001
3. Jenis Kelamin :Perempuan
4. Alamat :Jl. Swadaya Kp.Poncol Depok, Jawa Barat
5. No.Handphone :08889632996
6. Status :Pelajar/Mahasiswa
7. Agama :Islam
8. Kewarganegaraan :Indonesia
9. Email :novanihya@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2006 – 2012 :SD Negeri Limo 01
2. 2012 – 2015 :SMP Negeri 13 Depok
3. 2015 – 2018 :SMK Yadika 12
4. 2019 – 2023 :Universitas Nasional



Jakarta, Februari 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Novaniya'.

Novaniya Eli Syafa

NPM: 193402516150

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT. yang maha pengasih lagi maha penyayang, atas berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia nya penulis dapat menyelesaikan penelitiannya yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, WORD OF MOUTH, DAN CELEBRITY ENDORSE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KARTU SIM PRABAYAR SIMPATI TELKOMSEL”**. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat wajib untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nasional, Program Studi Manajemen konsentrasi Manajemen Keuangan.

Dalam proses penyusunan penelitian ini, penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan karena adanya dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis mengucapkan Terima Kasih yang sebesar besarnya kepada para pihak yang turut membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini, khususnya kepada :

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Muhani, S.E., M.Si.M., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang sangat berperan besar dalam proses penyusunan penelitian ini karena telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan kesabaran untuk memberikan petunjuk dan arahan secara tulus kepada penulis.

6. Bapak Bambang Susilo, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah berperan besar dalam memberikan bantuan, arahan, dan motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan sejak awal hingga akhir masa studi.
7. Segenap Jajaran Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Nasional yang juga telah berperan dalam memberikan bantuan dan arahan kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Kepada kedua Orang Tua, Ayah (Alm. Adeng Saefudin) dan Ibu (Marni) yang telah mendidik dan membesarkan penulis, serta selalu memberikan support dan doa yang terbaik selama penulis menempuh Pendidikan di Universitas Nasional hingga penulisan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
9. Kepada Saudara Kandung, Kakak (Mery Erya Wandu) yang selalu memberikan support dan doa yang terbaik selama penulis menempuh Pendidikan di Universitas Nasional hingga penulisan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
10. Kepada orang terkasih dan tersayang (Fauzi Pratama Ramadhan) yang selalu memberikan dukungan support dan motivasi selama penulis dalam tahap proses penyusunan Tugas Akhir.
11. Kepada kerabat terdekat (Yunita Rahmawati, Resty Nurriszky Oktiawati, Nadia Maulidah NRZ) yang telah membantu, mensupport, mendukung penulis dalam tahap proses penyusunan Tugas Akhir.
12. Kepada pihak-pihak lain yang telah memberikan semangat, ide dan referensi kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dikarenakan terbatasnya pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dalam menyempurnakan penulisan Tugas Akhir ini sehingga dapat bermamfaat bagi penulis dan pembaca sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatulahi Wabarakatuh

Jakarta, Februari 2023



Novaniya Eli Syafa

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PERNYATAAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	
ABSTRACT	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	1
A. Manajemen Pemasaran.....	1
B. Teori Perilaku Konsumen.....	11
C. Keputusan Pembelian.....	12
D. Kualitas Produk.....	16
E. Citra Merek.....	20
F. Word of Mouth.....	22
G. Celebrity Endorse.....	25
H. Hasil Penelitian Terdahulu.....	28
I. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian.....	30
J. Kerangka Analisis.....	32
K. Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Objek Penelitian.....	35
B. Data Penelitian.....	35
C. Definisi Operasional Variabel.....	38

D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	45
B. Pembahasan.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	71



DAFTAR GAMBAR

Keterangan	Halaman
Gambar 1. 1 Jumlah Pelanggan Kartu SIM Prabayar Simpati Telkomsel Tahun 2019-2021	2
Gambar 2. 1 Kerangka Analisis	33
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden	47
Gambar 4. 2 Usia Responden	48
Gambar 4. 3 Jenis Pekerjaan Responden	49



DAFTAR TABEL

Keterangan	Halaman
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3. 1 Skala Likert	38
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	38
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	47
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	48
Tabel 4. 3 Jenis Pekerjaan Responden	49
Tabel 4. 4 Tabel Standar Deviation dan Mean Kualitas Produk (X1)	50
Tabel 4. 5 Tabel Standar Deviation dan Mean Citra Merk (X2)	50
Tabel 4. 6 Tabel Standar Deviation dan Mean Word of Mouth (X3).....	51
Tabel 4. 7 Tabel Standar Deviation dan Mean Celebrity Endorse (X4)	52
Tabel 4. 8 Tabel Standar Deviation dan Mean Keputusan Pembelian (Y)	52
Tabel 4. 9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	53
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reabilitas	54
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	57
Tabel 4. 15 Hasil Uji F.....	57
Tabel 4. 16 Hasil Uji R ²	58
Tabel 4. 17 Hasil Uji t.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
LAMPIRAN 1 Kuesioner	71
LAMPIRAN 2 Tabulasi Tanggapan Responden	75
LAMPIRAN 3 Data Output SPSS	86
LAMPIRAN 4 Tabel r	91
LAMPIRAN 5 Tabel DW	92
LAMPIRAN 6 Tabel f	93
LAMPIRAN 7 Tabel t.....	94

