

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN TELKOMSEL
DI DESA TAYUR KECAMATAN AMUNTAI UTARA
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

KTI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Diploma (D3)
Pada Program Studi Administrasi Bisnis**



OLEH

M. ZAINAL HELMI

202163411182

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI
2024**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN TELKOMSEL DI
DESA TAYUR KECAMATAN AMUNTAI UTARA
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan untuk memenuhi syarat meraih gelar Diploma 3 (D3) Administrasi
Bisnis
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai



OLEH :

M.ZAINAL HELMI 202163411182

**ADMINISTRASI BISNIS
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTDRASI (STIA)
AMUNTAI
2024**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya untuk terus mengiringi langkahku mencapai cita cita, maka hasil karya tulis ilmiah ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orangtuaku yang kusayangi yaitu Ayah dan Ibu yang selalu memberi semangat, kasih sayang serta selalu mendoakan keberhasilanku.
2. Terima kasih untuk keluarga besar, yang selalu memberikan semangat dan dukungan baik secara moril maupun material
3. Dosen pembimbing saya yaitu Bapak Ary Yudianto, S.Sos, MM, CRMA dan Dosen ibu Nurul Hasanah, S.Pd, MM yang telah membimbing penulisan KTI ini.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah bersedia membantu dalam penyelesaian penulisan KTI ini.
5. Sahabat-sahabat saya, orang-orang disamping saya yang saya sayangi. Terima kasih karna selalu memberikan dukungan serta semangat untuk saya dalam mengerjakan penulisan KTI ini.
6. Rekan-rekan mahasiswa STIA Amuntai angkatan 2021, khususnya rekan rekan dari jurusan D3 Administrasi Bisnis.
7. Terima kasih untuk diri sendiri. Terima kasih sudah berjuang sejauh ini. Terima kasih telah mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tak memutuskan untuk menyerah. Mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi dan menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KTI**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M.Zainal Helmi

NPM : 202163411182

**Judul KTI : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan
Pembelian Telkomsel Di Desa Tayur Kecamatan Amuntai
Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa KTI yang saya tulis adalah hasil karya saya sendiri bukan hasil jiplakan atau plagiat dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar diploma di perguruan tinggi mana pun.

Sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah penulis atau terbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini disebut dalam daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, apabila dikemudian hari ternyata saya terbukti melakukan pelanggaran akademik tersebut di atas, saya bersedia menerima sanksi dicabut ijazah serta gelar yang telah diberikan kepada saya.

Amuntai, 22 Juli 2024

Yang membuat Pernyataan



M.Zainal Helmi

TANDA PERSETUJUAN

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN TELKOMSEL DI DESA TAYUR
KECAMATAN AMUNTAI UTARA KABUPATEN
HULU SUNGAI UTARA**

TUGAS AKHIR

Telah disetujui dan disahkan

Pada tanggal, 27 Juli 2024

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai


Disetujui

Ketua
Program Studi Administrasi Bisnis





Haris Fadillah, S.Sos., M.A.B.CPSM^R
NIK. 19940609 201509 1 020

Dosen Pembimbing



Ary Yudianto S.Sos., MM.CRMA
NIDN. 1128088801

Disusun Oleh
Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai



Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP., CIQnR, CIQaR
NIK 19891025 201807 1 030

PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR

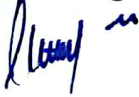

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN TELKOMSEL DI DESA TAYUR KECAMATAN AMUNTAI UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Disusun Oleh :

Nama : M.Zainal Helmi
NPM : 202163411182

Telah Dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi
Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai pada tanggal 20
Juli 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat guna memperoleh gelar Ahli
Madya.

Susunan Tim Penguji

	Nama Lengkap	Tanda Tangan
Ketua Merangkap Anggota	Ary Yudianto, S.Sos., MM, CRMA	
Sekretaris Merangkap Anggota	Nurul Hasanah, S.Pd, MM	

Amuntai, 20 Juli 2024

Ketua,
Program Studi Administrasi Bisnis




Haris Fadillah, S.Sos., M.A.B.CPSM^R
NIK. 19940609 201509 1 020

Ketua,
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai




Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP., CIQnR, CIQaR
NIK 19891025 201807 1 030

MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya." -

Al Baqarah 286

Man Jadda Wajadda, siapa yang bersungguh-sungguh maka akan berhasil.

ABSTRAK

M.Zainal Helmi, NPM : 202163411182, judul “**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN TELKOMSEL DI DESA TAYUR KECAMATAN AMUNTAI UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**” dibawah bimbingan Bapak Ary Yudianto, S.Sos. M.M .

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen Telkomsel di desa Tayur. (2) Menganalisis pengaruh kualitas layanan, promosi. (3) harga terhadap keputusan pembelian konsumen Telkomsel di Desa Tayur dan Mengetahui pengaruh konsumen terhadap produk dan layanan Telkomsel serta strategi pemasaran yang efektif dalam memenuhi kebutuhan konsumen di Desa Tayur. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi kepada 20 Informan yang merupakan pengguna layanan Telkomsel.

Hasil wawancara Kualitas layanan Telkomsel yang baik, terutama keandalan sinyal dan jaringan, menjadi faktor utama dalam keputusan pembelian konsumen. Promosi yang ditawarkan Telkomsel, seperti diskon dan bonus kuota, memainkan peran signifikan dalam menarik konsumen di pasar telekomunikasi yang sangat kompetitif. Harga layanan Telkomsel dianggap sebanding dengan kualitas yang diterima oleh mayoritas Informan, mencerminkan keberhasilan perusahaan dalam menyeimbangkan nilai dan biaya bagi konsumen. Proses keputusan pembelian konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor yang kompleks dan saling terkait, mulai dari kesadaran akan produk melalui iklan dan rekomendasi, minat yang dipicu oleh kualitas layanan, hingga keputusan akhir yang dipengaruhi oleh harga dan promosi.

Kesimpulan Penelitian ini mengungkapkan bahwa keputusan pembelian konsumen Telkomsel di Desa Tayur dipengaruhi oleh tiga faktor utama: kualitas layanan, promosi, dan harga.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Promosi, Harga , Keputusan pembelian

ABSTRACT

M.Zainal Helmi, NPM : 202163411182, judul “ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING TELKOMSEL CONSUMERS' PURCHASING DECISIONS IN TAYUR VILLAGE, NORTH AMUNTAI DISTRICT, NORTH HULU SUNGAI REGENCY” dibawah bimbingan Bapak Ary Yudianto, S.Sos. M.M .

This research aims to (1) Identify the factors that affect the purchasing decisions of Telkomsel consumers in Tayur village. (2) Analyze the influence of service quality, promotion. (3) price on Telkomsel consumers' purchasing decisions in Tayur Village and Determine the influence of consumers on Telkomsel's products and services as well as effective marketing strategies in meeting consumer needs in Tayur Village. Data was collected through interviews, observations, and documentation to 20 Informants who are Telkomsel service users.

Interview results Telkomsel's good service quality, especially signal and network reliability, is the main factor in consumers' purchasing decisions. The promotions offered by Telkomsel, such as discounts and quota bonuses, play a significant role in attracting consumers in the highly competitive telecommunications market. Telkomsel's service price is considered to be proportional to the quality received by the majority of Informants, reflecting the company's success in balancing value and cost for consumers. The consumer purchase decision process is influenced by a variety of complex and interrelated factors, ranging from product awareness through advertising and recommendations, interest triggered by service quality, to final decisions influenced by price and promotion.

Conclusion This study reveals that Telkomsel consumers' purchasing decisions in Tayur Village are influenced by three main factors: service quality, promotion, and price.

Keywords : *Service Quality, Promotion, Price, Purchase Decision*

KATA PENGANTAR

Dengan Nama Allah Yang maha Pengasih lagi Maha Penyayang segala puji dan syukur penulispanjatkan ke hadirat Allah SWT, shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat beliau serta pengikutnya hingga akhir zaman. Syukur Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah yang diberikan oleh Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan Proposal Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Telkomsel di Desa Tayur Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara” Dalam proses penyusunan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini, banyak sekali sumbangan pikiran dan pemberian data yang penulis dapatkan dari beberapa pihak.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis banyak mengalami hambatan dan kesulitan, namun berkat dukungan, bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan Proposal Karya Tulis ilmiah ini. Untuk itu pada kesempatan ini penulis akan mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos, M.AP, CIQnR, CIQaR selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Haris Fadillah, S.Sos., M.A.B, CPSM^R selaku Ketua Prodi yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan waktu, dan petunjuk kepada penulis sehingga Proposal KTI ini dapat terselesaikan dengan baik.

3. Bapak Ary Yudianto, S.Sos. MM, CRMA selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu, memberikan pengarahannya, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga Proposal KTI ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Seluruh dosen beserta staf tata usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
5. Seluruh teman sekelas dan teman-teman sepembimbingan penulisan KTI ini.

Penulis menyadari bahwa KTI ini jauh dari sempurna, namun penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan. Kritik dan saran serta tanggapan yang bersifat membangun akan penulis terima demi kesempurnaan karya tulis ilmiah ini.

Amuntai, 2024

M.Zainal Helmi

DAFTAR ISI

SAMPUL	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KTI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
MOTTO	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	8
2.2 Tinjauan Teoritis	10
2.2.1. Keputusan Pembelian	10

2.2.2.	Kualitas Layanan	13
2.2.3.	Promosi	14
2.2.4.	Harga	14
2.3	Kerangka Pemikiran	15
BAB III METODE PENELITIAN		19
3.1.	Lokasi Penelitian	19
3.2.	Pendekatan Penelitian.....	19
3.3.	Tipe Penelitian.....	19
3.4.	Data Dan Sumber Data.....	19
3.5.	Desain Operasional Penelitian.....	21
3.5.1.	Variabel Terikat (Variabel Dependen).....	21
3.5.2.	Variabel Bebas (Variabel Independen)	22
3.5.3.	Kualitas layanan	22
3.5.4.	Promosi	23
3.5.5.	Harga.....	23
3.5.6.	Keputusan Pembelian.....	24
3.6.	Teknik Pengumpulan Data	24
3.7.	Teknik Analisis Data	25
3.8.	Uji kredibilitas Data	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		28
4.1.	Gambaran Singkat Lokasi Penelitian	28

4.2. Profil Informan	30
4.3. Hasil wawancara.....	30
4.4. Pembahasan	54
BAB V PENUTUP	63
5.1. Kesimpulan.....	63
5.2. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Operator Seluler Dalam Persentase	2
Gambar 2.1 Gambar Kerangka Pemikiran	18