

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI *SMARTPHONE*
SAMSUNG PADA DUNIA PONSEL *CELLULAR*
PANGKALPINANG**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

**NAMA : RINANDO KEN ROKAR
NIM : 302 14 11 093**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2018**

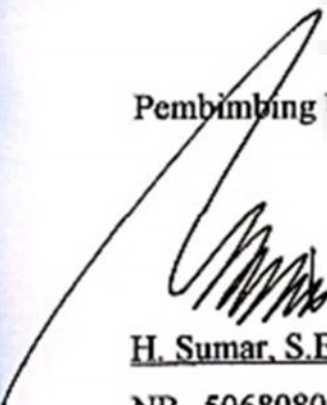


UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Rinando Ken Rokar
NIM : 302 14 11 093
Jurusan : Manajemen
Judul Usulan Penelitian : "Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli *Smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Celluler* Pangkalpinang"

Pembimbing Utama


H. Sumar, S.E., M.M

NP. 506808015


Pembimbing Pendamping


Khairiyansyah, S.E., M.M

NIP. 197903152012121005

Balunijuk, 10 Juli 2018

Ketua Jurusan Manajemen


M. Fungling, S.E., M.Si

NIP. 196306051990031004

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI *SMARTPHONE*
SAMSUNG PADA DUNIA PONSEL CELLULER
PANGKALPINANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh : Rinando Ken Rokar
Nomor Induk Mahasiswa : 302 14 11 093

Telah Dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 07 Agustus 2018 dan
telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Tim Penguji

Ketua

Dr. Hamsani, S.E., M.Sc
NP. 506906008

Anggota

M. Tanggung, S.E., M.Si
NIP. 196306051990031004

Anggota

H. Sumar, S.E., M.M
NP. 506808015

Anggota

Khairiyansyah, S.E., M.M
NIP. 197903152012121005

Balunijuk, 15 Agustus 2018
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Dengan ini penulis menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Smartphone Samsung Pada Dunia Ponsel Cellular Pangkalpinang”** ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Balunijuk, 24 Juli 2018

Penulis



Rinando Ken Rokar

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

*“BARANG SIAPA BERSUNGGUH-SUNGGUH, SESUNGGUHNYA
KESUNGGUHAN ITU ADALAH UNTUK DIRINYA SENDIRI”*

(Qs. Al-Ankabut : 6)

Mengutip dari Sang Proklamator Negara Kesatuan Republik Indonesia bahwa “BERMIMPILAH SETINGGI LANGIT... JIKA ENGKAU JATUH, ENGKAU AKAN ADA DI ANTARA BINTANG - BINTANG” - Ir Soekarno

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan:

- 1. Kepada sang pencipta allah swt yang telah menuntun jalan saya untuk mengenal arti sebuah perjuangan, tantangan, kerja keras dan pelajaran dalam kehidupan serta selalu memberikan kemudahan disetiap kesulitan yang saya hadapi dalam menyelesaikan skripsi ini.*
- 2. Dengan penuh cinta dan kasih sayang untuk kedua orangtuaku “KARNADI” dan “ROHAINI”, terimakasih yang setulus-tulusnya atas semua keikhlasan doa yang terus dipanjatkan untukku, dukungan yang memotivasiku, nasehat yang menuntun jalanku, kalian adalah inspirasiku, penguat hidupku. Semua yang telah kalian lakukan mungkin takkan pernah terbalas sepadan dengan apa yang ku lakukan, ku hanya berusaha membahagiakan kalian, memberikan yang terbaik dengan nilai studi ini, selalu ku panjatkan do’a untuk kalian agar sehat selalu, agar kelak ku bisa membahagiakan kalian.*
- 3. Untuk kakakku, adiku, dan keponakaanku “Erik Pam rokar, Ella Adek Rokar, Risna Kirana Rokar dan Imelia della rokar”, terimakasih untuk setiap motivasi yang diberikan dalam menyelesaikan pendidikan ini.*
- 4. Untuk pembimbingku “H. Sumar, S.E., M.M ” dan “ Khairiyansyah, S.E, M.M “, terimakasih untuk segala masukan, kesediaan waktu yang diberikan ketika saya mengalami kesulitan, terimakasih untuk semua dukungan yang tak henti diberikan dan keyakinan bahwa penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.*
- 5. Sahabat - sahabat terbaikku yang selalu ada disaat suka maupun duka.*

6. Untuk *“Dia Terspesial”* yang selalu menemani dalam proses skripsi dan keponakan ku “, *Vino Wathoni, dan Inara Ersu Rokar*” yang membuat aku rindu untuk pulang kampung.
7. Untuk sahabat-sahabat seperjuanganku *“Kelas MNI”* angkatan 2013, terimakasih untuk waktu dan kebersamaannya, terus semangat meraih mimpi dan cita-cita untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk Dunia Ponsel *Cellular Pangkalpinang* semoga penelitian bermanfaat untuk perkembangan dan perbaikan dalam usaha.
9. Untuk Almamaterku tercinta Universitas Bangka Belitung yang menjadi kebanggaanku dalam perjuangan di masa perkuliahan.



ABSTRAK

RINANDO KEN ROKAR 302 14 11 093

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI *SMARTPHONE* SAMSUNG PADA DUNIA PONSEL *CELLULAR* PANGKALPINANG

Skripsi, Fakultas Ekonomi, 2018

Peneilitian ini dilatar belakangi fenomena yang menunjukkan penurunan pembelian *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Jumlah sampel sebanyak 133 orang dengan menggunakan metode *non probability sampling*. Variabel bebasnya terdiri dari harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan sedangkan variabel terikatnya adalah minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang. Pengujian kualitas data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Model analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan uji f, uji t dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian uji f menunjukkan bahwa variabel harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang. Dari perhitungan uji t diketahui bahwa secara parsial variabel harga (X_1) dari masing-masing dimensi keterjangkauan harga, kesesuaian dengan kualitas, kesesuaian dengan manfaat dan daya saing tinggi berpengaruh positif dan signifikan minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang. Variabel kualitas produk (X_2) dari masing-masing dimensi daya tahan, spesifikasi, reliabilitas produk dan kesan kualitas berpengaruh positif dan signifikan minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang. Sedangkan variabel kualitas pelayanan (X_3) dari masing-masing dimensi reliabilitas layanan, daya, jaminan dan bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang.. Hasil analisis koefisien determinasi (R^2) menunjukkan determinasi R^2 pada penelitian ini sebesar 91,0% dan masih bersisa 9% variabel lain diluar penelitian ini yang masih bisa di kembang untuk penelitian.

Kata kunci: harga, kualitas produk, kualitas produk dan minat beli

ABSTRAK

RINANDO KEN ROKAR 302 14 11 093

The Effect of Price, Product Quality, and Service Quality Towards Purchase Intention Smartphone in The Dunia Ponsel Cellular Pangkalpinang

Thesis, Faculty Ekonomi, 2018

This study background of the shows that there is decrease of Samsung smartphone in Dunia Ponsel Cellular Pangkalpinang. This research is a quantitative research with survey approach. The amount of samples were 133 people using non probability sampling method. The independent variables consist of price, product quality, dan service quality while dependent variables is purchase intention Samsung smartphone in Dunia Ponsel Cellular Pangkalpinang. Trial data quality used is the best of validity and reliability test. Data analisis model uses multiple linear regression, t test, f test, dan determination coefficient.

The result of research shows that the price, product quality, dan service quality positive effect and significant towards purchase intention Samsung smartphone in Dunia Ponsel Cellular Pangkalpinang. From the calculation of the t test, it is known that parsial the price variable (X1) of each dimension of price affordability, conformity with quality, conformity with benefit and high competitiveness positive effect and significant towards purchase intention Samsung smartphone in Dunia Ponsel Cellular Pangkalpinang. Product quality variables (X2) from each dimension of durability, specifications, product reliability and quality impression positive effect and significant towards purchase intention Samsung smartphone in Dunia Ponsel Cellular Pangkalpinang. Whereas the service quality variable (X3) of each service, power, assurance and physical evidence dimensions positive effect and significant towards purchase intention Samsung smartphone in Dunia Ponsel Cellular Pangkalpinang. The results of the determination coefficient analysis show that the determination of R^2 in this study is 91.0% and there are still 9% of the other variables outside this research which can still be developed for research

Keyword: price, product quality, service quality dan purchase intention

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan rasa puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Bangka Belitung.

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap minat beli smartphone Samsung pada Dunia Ponsel Celluler Pangkalpinang”, dengan menyadari segala keterbatasan atas kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, maka dalam penyusunan skripsi ini juga tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan, baik itu dalam isi/materi atau susunan kalimat, untuk itu penulis mohon dimaklumi atas kekurangan-kekurangan tersebut, serta segala saran dan kritik maupun masukan lainnya dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan skripsi ini kearah yang lebih sempurna.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis, sehingga penyusunan skripsi ini tepat waktu, yaitu:

1. Bapak Dr.Ir Muhammad Yusuf, M.Si., selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.,
3. Bapak M. Tanggung, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

4. Bapak H. Sumar, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Khairiyansyah, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Akademik pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, khususnya jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berharga bagi penulis.
7. Dunia Ponsel *Cellular* di Pangkalpinang telah memberikan izin Penulis melakukan penelitian serta informasi mengenai penelitian ini.
8. Keluarga Tercinta, terutama Ibu dan Ayah serta Kakak ku dan Keponakan ku yang selalu memberikan semangat, dukungan moral maupun materil, motivasi dan doanya.
9. Keluarga tripku BNSA yang selalu hadir dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi khususnya bang dodu, bang wawan, echi, arum, ayu, anita, yuliana, hazifah, chandra, feri, zaki, dan okta. Semoga kita bisa berkumpul kembali dan trip bersama lagi.
10. Sahabat – sahabat ku yang sama – sama sedang berjuang menyelesaikan studinya masing – masing, yang saling mendukung dan memotivasi. Semoga kita menjadi *future leader* di negeri ini” Raju Pratama, Reza Triono, dan Pradisha Dhio Valdino. Dengan kekonyolan kalian sehingga membuat skripsi menjadi meyenangkan.
11. Sahabat gap, nongkrong dan ngopi ical, wahyu firmansyah, dian benyot, tahar joy, endi joy, fitra, fajar, dan dihan yang selalu mendukung dan motivasi walau sering di ajak ngopi dan gap.
12. Keluargaku semasa kuliah dan sama – sama dalam menyelesaikan skripsi yang selalu memberikan dukungan dan motivasi “MN 3 2014”
13. Teman seperjuangan khususnya KKN XII desa Kemuja tahun 2017.

14. Rekan – rekan dan pembina Generasi Baru Indonesia (Gen-BI) Bangka Belitung yang selalu saling mendukung dan motivasi.
 15. Abang, ayuk dan sahabat HIPMI Bangka Belitung yang selalu mendukung dan memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi dan menjadi wirausaha khususnya “Abang Rudi Kurniawan, S.E”
 16. Terimakasih kepada aktivis mahasiswa Ormawa KM FE UBB kakak- kakak dan adik – adik terus berjuang menjadikan FE menjadi yang terbaik.
 17. Tak lupa juga sahabat kecilku yang selalu bersama apil, bagoes, adit, vikram, raka, ari, yudi dan hamidan yang sangat membantu dan memotivasi.
 18. Saya ucapkan terimakasih sebanyak- banyak kepada Dunia Ponsel *Cellular* yang memberikan kesempatan melakukan penelitian dan terimakasih juga kepada pembeli *smartphone* Samsung di Dunia Ponsel Celluler yang telah memberikan data yang akurat dan jelas. Semoga penelitian ini bermanfaat
- Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah khasanah pengetahuan kita dan semoga Universitas Bangka Belitung ini dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan sehingga dapat membangun peradaban bagi Provinsi Bangka Belitung.

Balunijuk, 24 Juli 2018

Penulis

Rinando Ken Rokar

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Batasan Masalah.....	11
1.4. Tujuan Penelitian.....	11
1.5. Manfaat Penelitian.....	14
1.6. Sistematika Penulisan.....	15
BAB II LANDASAN TEORI	16
2.1. Harga.....	16
2.1.1 Pengertian Harga.....	16

2.1.2 Tujuan Penetapan Harga	17
2.1.3 Metode Penetapan Harga	18
2.1.5 Dimensi Harga	19
2.2. Kualitas Produk	21
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	21
2.2.2 Tingkatan Produk	22
2.2.3 Dimensi Kualitas Produk	23
2.3. Kualitas Pelayanan	24
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	24
2.3.2 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	25
2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	27
2.4. Minat Beli	29
2.4.1 Pengertian Minat Beli	29
2.4.2 Indikator Minat Beli.....	30
2.5. Penelitian Terdahulu	31
2.7. Kerangka Berpikir.....	33
2.8. Hipotesis.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1. Pendekatan Penelitian	47
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	48
3.3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	48
3.3.1 Definisi Operasional Variabel	48
3.3.2 Pengukuran Variabel	50

3.4. Populasi dan Sampel	50
3.4.1 Populasi	50
3.4.2 Sampel	51
3.5. Metode Pengumpulan Data	52
3.5.1 Jenis Data	52
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	53
3.6. Analisis Data	54
3.6.1 Analisis Deskriptif	54
3.7. Instrumen Pengumpulan Data.....	55
3.7.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	55
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	56
3.7.3 Analisis Regresi Berganda	59
3.7.4 Uji Hipotesis	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
4.1. Gambaran Objek Penelitian.....	63
4.1.1 Profil Singkat Dunia Ponsel <i>Cellular</i> Pangkalpinang	63
4.1.2 Visi dan Misi Dunia Ponsel <i>Cellular</i>	64
4.1.3 Struktur Organisasi Dunia Ponsel <i>Cellular</i>	65
4.2. Deskriptif Hasil Penelitian	65
4.2.1 Hasil Deskriptif Karakteristik Responden	65
4.2.2 Hasil Deskriptif Masing-masing Variabel	68
4.2.1 Variabel Harga (X1).....	68
4.2.2 Variabel Kualitas Produk (X2).....	75

4.2.3 Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	82
4.2.4 Variabel Minat Beli (Y1)	89
4.2.5 Rekapitulasi Deskriptif Variabel.....	94
4.3 Hasil Analisis Data.....	96
4.3.1 Uji Validitas	96
4.3.2 Uji Reabilitas.....	97
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	98
4.3.3.1 Uji Normalitas.....	98
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas	100
4.3.3.3 Uji Heterokedasitas	102
4.3.4 Analisis Regresi Berganda	104
4.3.5 Uji T	107
4.3.6 Uji F	108
4.3.7 Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	112
4.4 Pembahasan.....	113
BAB V PENUTUP.....	125
5.1 Kesimpulan	125
5.2 Saran.....	128

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Pangsa Pasar <i>Smartphone</i>	3
Tabel I.2	Data pembeli <i>Smartphone</i> Samsung	8
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	32
Tabel III.1	Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	48
Tabel III.2	Skor Skala Likert.....	50
Tabel III.3	Jumlah Pembeli Dunia Ponsel <i>Cellular</i>	50
Tabel III.4	Kategori Skala	55
Tabel IV.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel IV.2	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	66
Tabel IV.3	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	67
Tabel IV.4	Indikator Terjangkau	68
Tabel IV.5	Indikator Harga Bervariasi	69
Tabel IV.6	Indikator Persepsi Terhadap Harga Produk	70
Tabel IV.7	Indikator Produk diinginkan Masyarakat.....	70
Tabel IV.8	Indikator Memiliki Manfaat	71
Tabel IV.9	Indikator Perbandingan Harga	72
Tabel IV.10	Indikator Daya saing Tinggi	72
Tabel IV.11	Indikator Harga Ekonomis	73
Tabel IV.12	Kategori Skala	74
Tabel IV.13	Rata-rata Jawaban Responden Terhadap Harga	74
Tabel IV.14	Indikator Ketahanan Produk	75
Tabel IV.15	Indikator Lama Penggunaan	76

Tabel IV.16 Indikator Spesifikasi Canggih.....	76
Tabel IV.17 Indikator Tampilan Diminati	77
Tabel IV.18 Indikator Ketahanan Sparepart	78
Tabel IV.19 Indikator Dapat Diandalkan.....	78
Tabel IV.20 Indikator Kemudahan Dalam Mendapatkan Sparepart.....	79
Tabel IV.21 Indikator Penggunaan Garansi.....	80
Tabel IV.22 Kategori Skala	80
Tabel IV.23 Rata-rata Jawaban Terhadap Kualitas Produk.....	81
Tabel IV.24 Indikator Ketepatan Waktu Pelayanan	82
Tabel IV.25 Indikator Kepedulian Terhadap Masalah Konsumen	83
Tabel IV.26 Indikator Kesiediaan Pegawai Memberikan Pelayanan.....	84
Tabel IV.27 Indikator Meluangkan Waktu Menanggapi Keluhan.....	84
Tabel IV.28 Indikator Keterampilan Memberikan Pelayanan	85
Tabel IV.29 Indikator Kemampuan Pegawai Memberikan Pelayanan	86
Tabel IV.30 Indikator Ketersediaan Brosur	86
Tabel IV.31 Indikator Kenyamanan dan Kebersihan Fasilitas Fisik.....	87
Tabel IV.32 Kategori Skala	88
Tabel IV.33 Rata-rata Jawaban Terhadap Kualitas Pelayanan	88
Tabel IV.34 Indikator Informasi Produk Mudah Didapatkan.....	89
Tabel IV.35 Indikator Informasi Harga Mudah Didapatkan.....	90
Tabel IV.36 Indikator Produk Menarik Minat Beli Konsumen	90
Tabel IV.37 Indikator Informasi Produk Menarik Perhatian.....	91
Tabel IV.38 Indikator Keinginan Membeli.....	91

Tabel IV.39 Indikator Keinginan Membeli Produk Terbaru	92
Tabel IV.40 Indikator Keyakinan Terhadap Produk.....	93
Tabel IV.41 Kategori Skala	93
Tabel IV.42 Rata-rata Jawaban Terhadap Minat Beli.....	94
Tabel IV.43 Hasil Rekapitulasi Deskriptif Variabel	95
Tabel IV.44 Rata-rata Jawaban Terhadap Minat Beli.....	96
Tabel IV.45 Hasil Uji Reliabilitas.....	98
Tabel IV.46 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov.....	100
Tabel IV.47 Hasil Ujim Multikolinearitas	101
Tabel IV.46 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov.....	100
Tabel IV.47 Hasil Uji Multikolinearitas	101
Tabel IV.48 Hasil Uji Glejser	103
Tabel IV.49 Hasil Analisis Regresi Berganda	104
Tabel IV.50 Hasil Analisis Uji t.....	108
Tabel IV.51 Hasil Analisis Uji F.....	112
Tabel IV.52 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Berpikir	33
Gambar IV.1 Struktur Organisasi Dunia Ponsel <i>Cellular</i>	65
Gambar IV.2 Hasil Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Gambar IV.3 Hasil Karakteristik Berdasarkan Usia	66
Gambar IV.4 Hasil Karakteristik Pekerjaan.....	67
Gambar IV.5 Hasil Uji Normalitas	99
Gambar IV.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	102

