

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN RUMAH PADA PT PRIMA KARYA  
ASIH BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Riana Nainggolan  
170610075**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN RUMAH PADA PT PRIMA KARYA  
ASIH BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:  
Riana Nainggolan  
170610075**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Riana Nainggolan  
NPM : 170610075  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “skripsi” yang saya buat dengan judul:

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Rumah Pada PT Prima Karya Asih Batam**

Ialah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 24 Januari 2022



**Riana Nainggolan**  
170610075

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN RUMAH PADA PT PRIMA KARYA  
ASIH BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:  
Riana Nainggolan  
170610075**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 20 januari 2022**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Sunargo', is written over a faint rectangular stamp.

**Sunargo, S.E., M.Sc.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui secara empiris pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Kualitas Produk secara parsial terhadap Keputusan Pembelian pada PT Prima Karya Asih Batam. Selain itu penelitian ini juga menguji secara empiris pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian secara simultan pada PT Prima Karya Asih Batam. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian kausalitas. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 973 dan sampel 100 dalam kurun waktu 3 tahun yaitu periode 2018-2020. Teknik penentuan sampel menggunakan metode *Random Sampling* yaitu teknik penentuan sampel yang diambil secara acak. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan analisis regresi linier berganda dan  $R^2$ , uji statistik terdiri dari uji T untuk menguji secara parsial serta uji F untuk menguji secara simultan. Sebelum uji statistik maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heterokedastisitas. Hasil uji T menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Sedangkan Promosi tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Dan Kualitas Produk tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Hasil uji F memberikan kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan, Promosi dan Kualitas Produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Hasil uji  $R^2$  menunjukkan bahwa Keputusan Pembelian dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Kualitas Produk sebesar 60%, sedangkan 40% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, promosi, kualitas produk, keputusan pembelian

## ***ABSTRACT***

This research was conducted with the aim of empirically knowing the effect of Service Quality, Promotion and Product Quality partially on Purchase Decision at PT Prima Karya Asih Batam. In addition, this study also tested empirically the effect of Service Quality, Promotion and Product Quality on Purchase Decision simultaneously at PT Prima Karya Asih Batam. This study uses quantitative research methods with causality research. The population in this study amounted to 973 and sample of 100 in a period of 3 years, namely the period 2018-2020. The technique of determining the sample using the Random Sampling method is a technique for determining the sample taken at random. The data analysis method used in this research is using multiple linear regression analysis and  $R^2$ , the statistical test consisted of the T test to test partially and the F test to test simultaneously. Before the statistical test, the classical assumption test was first performed which consisted of a normality test, a multicollinearity test and a heteroscedasticity test. The results of the T test show that Service Quality has a positive and significant effect on Purchase Decisions. Mean while, Promotion has not positive and not significant effect on Purchasing Decisions. And Product Quality has not positive and not significant effect on Purchasing Decisions. The results of the F test conclude that Service Quality, Promotion and Product Quality simultaneously have a significant effect on Purchase Decisions. The results of the  $R^2$  test indicate that Purchasing Decisions are influenced by Quality of Service, Promotion and Product Quality by 60% while 40% are influenced by other variable outside of this study.

**Keywords:** product quality, promotion, purchase decision, service quality.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa, yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk memenuhi gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis, menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Bapak Sunargo, S.E., M.Sc. selaku pembimbing skripsi yang selalu meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk selalu membimbing penulis;
5. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Bapak/Ibu penguji yang bersedia untuk menjadi penguji serta memberikan krititk dan saran yang membangun;
7. Ibu Destri Pardede, S.AP selaku Sub Bagian Administrasi PT Prima Karya Asih Batam. Yang telah memberi kesempatan peneliti untuk melakukan

wawancara;

8. Masyarakat yang sudah bersedia berpartisipasi sebagai responden;
9. Mama tercinta Ibu Lermina Manik yang selalu memberikan doa yang terbaik dan dukungan yang sangat luar biasa kepada penulis dalam menjalankan pendidikan;
10. Kakak tersayang Hotmaida Nainggolan, A.Md. yang selalu memberikan doa, motivasi dan dorongan kepada penulis;
11. Maher Syalal Purba yang selalu setia menopang penulis dalam doa dan selalu memberi motivasi serta arahan;

Dengan demikian penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu serta menyemangati dan apabila ada pihak yang tidak disebutkan penulis mohon maaf. Semoga Tuhan yang Maha pengasih membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat-Nya bagi kita, Amin.

Batam, 24 Januari 2022



Riana Nainggolan



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Batasan Masalah.....	8
1.4. Rumusan Masalah .....	8
1.5. Tujuan Penelitian .....	9
1.6. Manfaat Penelitian .....	9
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	9
1.6.2 Manfaat Praktis .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1. Kajian Teori .....	11
2.1.1. Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.1.2. Faktor-faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.1.3. Indikator Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.2. Promosi .....	14
2.1.2.1. Pengertian Promosi .....	14
2.1.2.2. Tujuan Promosi .....	15
2.1.2.3. Faktor-faktor Yang Memengaruhi Promosi.....	16
2.1.2.4. Indikator-indikator Promosi.....	17
2.1.3. Kualitas Produk.....	19
2.1.3.1. Pengertian Kualitas Produk.....	19
2.1.3.2. Indikator Kualitas Produk .....	20
2.1.4. Keputusan Pembelian.....	21
2.1.4.1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	21
2.1.4.2. Faktor-faktor Keputusan Pembelian .....	22
2.1.4.3. Indikator-indikator Keputusan Pembelian .....	23
2.2. Penelitian Terdahulu .....	24
2.3. Kerangka Pemikiran.....	27
2.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	27
2.3.2. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian .....	28
2.3.3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	28

2.4. Hipotesis.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	31
3.2. Sifat Penelitian .....	31
3.3. Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	31
3.3.1. Lokasi Penelitian.....	31
3.3.2. Jadwal Penelitian.....	32
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian .....	32
3.4.1. Populasi Penelitian.....	32
3.4.2. Teknik Penentuan Besar Sampel.....	33
3.5. Sumber Data.....	34
3.6. Metode Pengumpulan Data .....	34
3.6.1. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6.2. Alat Pengumpulan Data .....	35
3.7. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	35
3.7.1. Variabel Bebas ( <i>independen</i> ) .....	35
3.7.1.1. Kualitas Pelayanan .....	35
3.7.1.2. Promosi .....	36
3.7.1.3. Kualitas Produk.....	36
3.7.2. Variabel Terikat ( <i>dependen</i> ) .....	37
3.7.2.1. Keputusan Pembelian Rumah .....	37
3.8. Metode Analisis Data.....	39
3.8.1. Analisis Statistik Deskriptif .....	39
3.8.2. Uji Kualitas Data.....	40
3.8.2.1. Uji Validitas .....	40
3.8.2.2. Uji Reliabilitas .....	40
3.8.3. Uji Asumsi Klasik.....	40
3.8.3.1. Uji Normalitas.....	40
3.8.3.2. Uji Multikolineritas.....	41
3.8.3.3. Uji Heterokedastisitas .....	41
3.9. Uji Hipotesis .....	42
3.9.1. Regresi Linear Berganda.....	42
3.9.2. Uji Koefisien Determinasi.....	43
3.9.3. Uji T (regresi parsial).....	43
3.9.4. Uji Simultan (F) .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	46
4.1.1. Struktur Organisasi PT Prima Karya Asih Batam.....	47
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden.....	48
4.2.1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	48
4.2.2. Karakteristik Berdasarkan Usia Responden.....	48
4.2.3. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden .....	49
4.2.4. Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Responden.....	50
4.3. Deskripsi Jawaban Responden.....	50
4.3.1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	50
4.3.2. Deskripsi Variabel Promosi .....	51

4.3.3. Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	52
4.3.4. Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian.....	53
4.4. Analisis Data .....	54
4.4.1. Uji Instrumen Data .....	54
4.4.1.1. Uji Validitas .....	54
4.4.2. Uji Reliabilitas .....	56
4.4.3. Analisis Statistik Deskriptif .....	57
4.4.4. Uji Asumsi Klasik.....	58
4.4.5. Uji Normalitas .....	58
4.4.5.1. Uji Multikolinieritas.....	60
4.4.5.2. Uji Heteroskedastisitas.....	61
4.4.6. Pengujian Hipotesis.....	61
4.4.6.1. Uji Regresi Linear Berganda.....	61
4.4.6.2. Analisis Determinasi .....	62
4.4.6.3. Uji Parsial (uji T) .....	63
4.4.6.4. Uji Simultan (uji F) .....	64
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian .....	65
4.5.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Rumah .....	65
4.5.2. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Rumah.....	65
4.5.3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Rumah .....	66
4.5.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Rumah .....	66
4.6. Implikasi Hasil Penelitian .....	67
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>69</b>
5.1. Simpulan .....	69
5.2. Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	
Lampiran 2. Data Pendukung Penelitian	
Lampiran 3. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 4: Surat Permohonan Izin Penelitian	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	29
<b>Gambar 4.1</b> Struktur Organisasi .....	47
<b>Gambar 4.2</b> Grafik Histogram .....	58
<b>Gambar 4.3</b> Normal P-P Plot.....	59
<b>Gambar 4.4</b> Uji Heteroskedastisitas .....	61

## DAFTAR TABEL

Halaman

<b>Tabel 1.1</b> Pelayanan Pada PT Prima Karya Asih Batam.....	2
<b>Tabel 1.2</b> Media Promosi PT Prima Karya Asih Batam Periode 2018-2020.....	3
<b>Tabel 1.3</b> Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Produk.....	4
<b>Tabel 1.4</b> Penjualan Rumah PT Prima Karya Asih Batam Periode 2018-2020.....	6
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	26
<b>Tabel 3.1</b> Jadwal Penelitian.....	32
<b>Tabel 3.2</b> Skala Likert.....	35
<b>Tabel 3.3</b> Operasional Variabel.....	38
<b>Tabel 4.1</b> Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
<b>Tabel 4.2</b> Responden Berdasarkan Usia.....	48
<b>Tabel 4.3</b> Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	49
<b>Tabel 4.4</b> Responden Berdasarkan Pendapatan.....	50
<b>Tabel 4.5</b> Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan.....	50
<b>Tabel 4.6</b> Responden Berdasarkan Promosi.....	51
<b>Tabel 4.7</b> Responden Berdasarkan Kualitas Produk.....	52
<b>Tabel 4.8</b> Responden Berdasarkan Keputusan Pembelian.....	53
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian Rumah.....	54
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	55
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Validitas Promosi.....	55
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	56
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	56
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	57
<b>Tabel 4.15</b> Uji Normalitas Data.....	59
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji Multikolinieritas.....	60
<b>Tabel 4.17</b> Hasil uji Regresi Linier Berganda.....	61
<b>Tabel 4.18</b> Analisis Determinasi.....	62
<b>Tabel 4.19</b> Hasil Uji T.....	63
<b>Tabel 4.20</b> Hasil Uji F.....	64

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3.1</b> Rumus Slovin.....	33
<b>Rumus 3.2</b> Regresi Linier Berganda .....	42
<b>Rumus 3.3</b> Koefisien Determinasi .....	43