

**PENGARUH DAYA TARIK FISIK DAN KEINDAHAN
LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PRODUK PERUMAHAN
BUANA CENTRAL PARK
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh :

Lina Sinaga

140910188

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**PENGARUH DAYA TARIK FISIK DAN KEINDAHAN
LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PRODUK PERUMAHAN
BUANA CENTRAL PARK
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



Oleh :

Lina Sinaga

140910188

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Lina Sinaga
NPM/NIP : 140910188
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “ **Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Daya Tarik Fisik dan Keindahan Lingkungan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Produk Perumahan Buana Central Park di Kota Batam

Adalah 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 diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang 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 akademik 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, 10 Januari 2019

Lina Sinaga

140910188

**PENGARUH DAYA TARIK FISIK DAN KEINDAHAN
LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PRODUK PERUMAHAN
BUANA CENTRAL PARK
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat

Guna memperoleh gelar Sarjana

Oleh:

Lina Sinaga

140910188

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

Batam, 10 Januari 2019

Syaifulla, S.E., M.M

Pembimbing

ABSTRAK

Perkembangan teknologi kian hari kian berkembang dengan cepat, faktor-faktor pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pelanggan atau konsumen dipengaruhi oleh sifat personal, lingkungan terhadap kepuasan pelanggan pada produk perumahan Buana Central Park. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh daya tarik fisik, dan keindahan Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan PT Buana Cipta Propertindo di Kota Batam, yang pernah melakukan pembelian produk Buana Central Park, sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang dengan teknik sampling jenuh. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode analisis uji regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa daya tarik fisik dan keindahan lingkungan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Uji kualitas data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas yang menunjukkan bahwa indikator yang digunakan valid untuk mengukur variabel yang ada. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi data berdistribusi normal, bebas multikolinearitas dan tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial (uji T) variabel daya tarik fisik dan keindahan lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembelian produk perumahan Buana Central Park sebesar 2.458 dan 3.339. selanjutnya, secara simultan (uji F) variabel daya tarik fisik dan keindahan lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pembelian produk perumahan sebesar 166.023. dan koefisien determinasi (*adjusted R²*) yang diperoleh adalah 20,7% yang berarti keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh variabel daya tarik fisik dan keindahan lingkungan sedangkan sisanya 79,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan yaitu daya tarik fisik dan keindahan lingkungan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada produk perumahan Buana Central Park di Kota Batam.

Kata kunci: Daya tarik fisik, keindahan lingkungan, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

Technological developments are increasingly growing rapidly, taking factors decisions made by customers or consumers are influenced by personal traits. environment to customer satisfaction in Buana Central Park housing products. This research aims to determine the effect of physical attractiveness, and the beauty of the population in this research were all customers of PT Buana Cipta Propertindo in Batam City, who were once purchased Buana Central Park products, samples used in this research amounted to 100 people with saturated sampling techniques. This type of research is quantitative. This research uses multiple linear regression analysis. The results of this research shows that the physical attractiveness and beauty of the environment are influential significant to customer satisfaction. Data quality test used in this research using validity and reliability tests that show that the indicators are used valid to measure existing variables. In the classical assumption test, the data regression model normal distribution, free of multicellularity and heteroscedasticity does not occur. Results the research shows that partially (T test) variable physical attractiveness and beauty environment has a positive and significant effect on customer satisfaction in purchasing Buana Central Park housing products amounted to 2,458 and 3,339. then, simultaneously (test F) variable physical attractiveness and beauty of a positive and influential environmen. Significance of customer satisfaction in the purchase of housing products was 166,023. And the coefficient of adjusted is 20.7%, which means the purchase decision can be explained by the variable physical attractiveness and beauty of the environment while the rest 79.3% was affected by other variables not examined in this research. From the results of the research concluded that physical attractiveness and the beauty of the environment have a positive effect on customer satisfaction in the housing company Buana Central Park in Batam City.

Keywords: *physical attractiveness, environmental beauty, customer satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi sastra satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan 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 Syaifulla, S.E., M.M selaku pembimbing skripsi yang sudah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini;
3. Dosen dan Staff Univeristas Putera Batam yang selama ini sudah memberikan ilmu dan pengetahuan serta bimbingan kepada penulis;
4. Bapak Kurnia Sitepu sebagai Head marketing di PT Buana Cipta Popertindo yang mendukung dan memotovasi kepada penulis;
5. Sondang siregar sebagai teman satu gereja yang sudah banyak membantu dan membawa dalam doa kepada penulis;
6. Bapak Suryo Budi Pranoto S.E.,M.M yang memberikan dukungan dan semangat kepada penulis;
7. Anjel Marici sebagai teman yang sudah membantu dan memberikan semangat kepada penulis;

8. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikan skripsi ini.
9. Staff dan HARD PT Buana Cipta Propertindo yang sudah memberikan izin untuk mengadakan penelitian kepada penulis;

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat-Nya, Amin.

Batam, 10 Januari 2019

Lina Sinaga
14091018

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORISINALITASi

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR RUMUS	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Indentifikasi Masalah	12
1.3 Batasan Masalah.....	13
1.4 Rumusan Masalah	13
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Manfaat Penelitian	14
1.6.1 Manfaat Tioritis.....	14
1.6.2 Manfaat Praktis	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Teori Dasar.....	16
2.1.1 Daya Tarik Fisik.....	16
2.1.1.1 Pengertian Daya Tarik Fisik	16
2.1.1.2 Pengetahuan Tentang Manfaat Produk	22
2.1.1.3 Pemposisian Fisik dan Perseptual	24
2.1.1.4 Tata Letak Spasial dan Fungsionallitas.....	25
2.1.1.5 Tanda, Simbol, Artefek	25
2.1.1.6 Mendesain Secara Holistik.....	25
2.1.1.7 Sarana-sarana Menciptakan Desain Servicescape	26
2.1.1.8 Indikator Daya Tarik Fisik	27
2.1.2.2 Tujuan Dari Lingkungan Pelayanan.....	32

2.1.2.3	Teori Respon Pelanggan Terhadap Lingkungan Layanan	34
2.1.2.4	Respon Pelanggan Terhadap Lingkungan.....	35
2.1.2.5	Lingkungan Alam	36
2.1.2.6	Indikator Keindahan Lingkungan	37
2.1.3	Kepuasan Pelanggan	40
2.1.3.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	40
2.1.3.2	Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Jasa	41
2.1.3.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Laba Perusahaan.....	42
2.1.3.4	Indikator Mengukur Kepuasan Pelanggan	43
2.4	Hipoteses Penelitian	48
BAB III METODE PENELITIAN.....		49
3.1	Desain Penelitian.....	49
3.2	Oprasional Variabel	51
3.2.1	Variabel Bebas (Independen Variabel)	52
3.2.2	Variabel Terikat (Dependen Variable).....	54
3.3	Populasi dan Sampel	56
3.3.1	Populasi	56
3.3.2	Sampel.....	56
3.4	Teknik Pengumpulan Data	57
3.4.1	Pengumpulan Data	57
3.4.2	Alat Pengumpulan Data	59
3.5	Metode Analisis Data.....	60
3.5.1	Analisis Deskriptif	60
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	61
3.5.2.1	Uji Validitas Data.....	62
3.5.2.2	Uji Realibilitas	63
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	64
3.5.3.1	Uji Normalitas.....	65
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas	65
3.5.3.3	Uji Heterokedastisitas	66
3.5.4	Uji Pengaruh	67

3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	67
3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	68
3.6.1 Uji T (Pengujian Secara Parsial)	70
3.6.2 Uji F (Pengujian Simultan)	71
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	72
3.7.1 Lokasi Penelitian.....	72
3.7.2 Jadwal Penelitian.....	73
Tabel 3.7 Jadwal Penelitian.....	73
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	74
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
4.1.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	76
4.1.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	77
4.1.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	78
4.1.5 Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan	79
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Daya Tarik Fisik (X ₁)	80
4.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Keindahan Lingkungan (X ₂).....	81
4.1.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepuasan Pelanggan (Y)	82
4.2 Hasil Penelitian	83
4.2.1 Analisis Deskriptif	83
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Daya Tarik Fisik (X ₁)	85
4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Keindahan Lingkungan (X ₂)	86
4.2.4 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	88
4.3 Uji Kualitas Data.....	89
4.3.1 Uji Validitas Data.....	90
4.3.1.1 Uji Validitas Data Daya Tarik Fisik (X ₁)	90
4.3.1.4 Uji Reliabilitas	93
4.4.2 Uji Multikolinearitas	96
4.4.3 Uji Heterokedastisitas	97
4.5 Uji Pengaruh	98
4.5.1 Uji Regresi Linear Berganda.....	98

4.5.2 Analisi Koefisien Determinasi (R^2).....	100
4.6. Uji Hipotesis	101
4.6.1 Uji T	101
4.6.2 Uji F	102
4.7 Pembahasan.....	104
4.7.1 Pengaruh Daya Tarik Fisik Terhadap Kepuasan Planggan.....	104
4.7.2 Pengaruh Keindahan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pelanggan	104
4.7.3 Pengaruh Sikap dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	105
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	107
5.1 Kesimpulan	107
5.2 Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA	111

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data Kepuasan Pelanggan.....	10
Tabel 1. 2 Data Penjualan Tahun 2017	14
Tabel 1. 3 Fasilitas Perumahan Buana Central Park	17
Tabel 1. 4 Data Kecelakaan Kerja PT Sindomas Precas.....	12
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	40
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	54
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	55
Tabel 3. 3 Skala Likert	60
Tabel 3. 4 Kriteria Analisis Deskriptif.....	61
Tabel 3. 5 Tingkat Validitas.....	63
Tabel 3. 6 Reliabilitas	64
Tabel 3. 7 Jadwal Penelitian.....	73
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	76
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	77
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	78
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Penghasilan.....	79
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Daya Tarik.....	80
Tabel 4. 7 Responden Berdasarkan Frekuensi Keindahan Lingkungan	81
Tabel 4. 8 Responden Berdasarkan Frekuensi Kepuasan Pelanggan.....	82
Tabel 4. 9 Kriteria Analisis Deskriptif	84
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Daya Tarik Fisik (X_1)	85
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Keindahan Lingkungan (X_2).....	86
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan(Y)	88
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tarik Fisik (X_1).....	90
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Keindahan Lingkungan (X_2)	91
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	92
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas.....	93
Tabel 4. 17 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	95
Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	96
Tabel 4. 19 Hasil Uji Heteroskedastisitas	98
Tabel 4. 20 Hasil Uji Linear Berganda	98
Tabel 4. 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi	100
Tabel 4. 22 Hasil Uji t.....	101
Tabel 4. 23 Hasil Uji F.....	103

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Data Kepuasan Pelanggan.....	42
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	47
Gambar 4. 1 Diagram Pie Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Gambar 4. 2 Diagram Pie Berdasarkan Usia	76
Gambar 4. 3 Diagram Pie Berdasarkan Pendidikan.....	77
Gambar 4. 4 Diagram Pie Berdasarkan Pekerjaan	78
Gambar 4. 5 Diagram Pie Berdasarkan Penghasilan	79
Gambar 4. 6 Uji Heteroskedastisitas.....	97

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 <i>Slovin</i>	72
Rumus 3. 2 <i>Corelation Product Moment</i>	62
Rumus 3. 3 Metode <i>Cronbach</i>	63
Rumus 3. 4 Regresi Linier Berganda	67
Rumus 3. 5 Koefisien Determinasi	69
Rumus 3. 6 Uji T	70
Rumus 3. 7 Uji F	72