

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PROPERTI PADA PT ALPHA CENTRAL
PROPERTINDO**

SKRIPSI



**Oleh
Wina
160910158**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PROPERTI PADA PT ALPHA CENTRAL
PROPERTINDO**

SKRIPSI

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



**Oleh
Wina
160910158**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Wina
NPM : 160910158
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PROPERTI PADA PT ALPHA CENTRAL
PROPERTINDO.**

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, 20 Februari 2020



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PROPERTI PADA PT ALPHA CENTRAL
PROPERTINDO**

SKRIPSI

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

**Oleh
Wina
160910158**

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

Batam, 20 Februari 2020



Mauli Siagian, S.Pd., M.Si.
Pembimbing

ABSTRAK

Masyarakat memerlukan tempat tinggal yang nyaman dan aman sebagai huniannya. Rumah merupakan salah satu faktor penting yang tidak akan berhenti sampai kapanpun. Oleh karena itu, banyak rumah yang dibangun di Indonesia. Perusahaan agen properti yang memasarkan bangunan milik orang lain seperti rumah, ruko dan apartment. Dengan adanya agen properti, pemilik properti dan pembeli properti akan lebih mudah jika menitipkan penjualan dan pembelian properti kepada agen. Menggunakan jasa agen, pemilik properti lebih cepat terjual asetnya tanpa harus mengganggu aktivitasnya dan untuk pembeli properti juga lebih mudah karena perusahaan agen propeti akan membantu pemilik dan menawarkan tipe properti yang diinginkan pembeli. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh secara silmutan terhadap keputusan pembelian properti pada PT Alpha Central Propertindo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling*, dimana jumlah sampel sebanyak 112 responden berdasarkan rumus slovin. Metode pengumpulan data yaitu dengan menggunakan kuesioner. Data yang telah terkumpul dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan alat hitung SPSS (*Statistical Package For Social Sciences*) versi 23. Hasil penelitian determinasi (R^2) diperoleh variabel kualitas pelayanan dan promosi 50.0% terhadap keputusan pembelian. Hasil uji t disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian properti pada PT Alpha Central Propertindo. Hasil uji f disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh signifikan secara silmutan terhadap keputusan pembelian properti pada PT Alpha Central Propertindo.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Promosi, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

Society needs a comfortable and safe place to live as a place to live. Home is one important factor that will not stop until whenever. Therefore, many houses were built in Indonesia. Property agent companies that market other people's buildings such as houses, shop houses and apartments. With the existence of a property agent, property owners and property buyers will be easier if they leave the sale and purchase of property to the agent. Using the services of an agent, property owners sell their assets faster without having to disrupt their activities and for property buyers it is also easier because the property agent company will help the owner and offer the type of property the buyer wants. The purpose of this study is to determine whether the quality of service and promotion has a silmutan effect on property purchase decisions at PT Alpha Central Propertindo. This research uses quantitative methods. Sampling using purposive sampling, where the total sample of 112 respondents based on Slovin formula. Data collection method is to use a questionnaire. The collected data were analyzed using multiple linear regression analysis with the help of SPSS (Statistical Package For Social Sciences) version 23. The results of the determination research (R^2) obtained service quality and promotion variables of 50.0% on purchasing decisions. The t-test results concluded that service quality and promotion had a positive and significant effect on property purchase decisions at PT Alpha Central Propertindo. The f test results concluded that service quality and promotion had a significant silmutan effect on property purchase decisions at PT Alpha Central Propertindo.

Keywords: *Service Quality, Promotion, Purchasing Decisions.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Bisnis 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. Ibu Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H., M.H. selaku Dekan Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam dan selaku pembimbing Skripsi pada program studi manajemen Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis selama kuliah di Universitas Putera Batam.
5. Karyawan PT Alpha Central Propertindo yang sudah bekerja sama dalam pengumpulan data untuk keperluan peneliti.
6. Kedua orang tua dan semua saudara-saudara penulis yang selalu memberikan nasihat dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kepada seluruh teman-teman yang namanya tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis baik saran maupun kritikan.
8. Para responden atas partisipasi dan dukungannya.
9. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Sanghyang Adi Buddha membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya. Sabbe Satta Bhavantu Sukhitatta, semoga semua makhluk hidup berbahagia, Sadhu Sadhu Sadhu.

Batam, 20 Februari 2020



Wina

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
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. Aspek Teoritis (keilmuan).....	9
1.6.2. Aspek Praktis (kegunaan)	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Kajian Teori	11
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.1. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.1.2 Indikator-indikator Kualitas Pelayanan	13
2.1.2. Pengertian Promosi	14
2.1.2.1. Tujuan Promosi.....	15
2.1.2.2. Indikator-indikator Promosi	16
2.1.3. Pengertian Keputusan Pembelian.....	17
2.1.3.1. Tahap keputusan Pembelian	18
2.1.3.2. Indikator-indikator keputusan pembelian	19

2.2. Penelitian Terdahulu	19
2.3. Kerangka Pemikiran.....	25
2.4. Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Desain Penelitian.....	27
3.2. Operasional Variabel.....	27
3.2.1. Variabel Independen	27
3.2.2. Variabel Dependen.....	28
3.3. Populasi Dan Sampel	29
3.3.1. Populasi.....	29
3.3.2. Sampel.....	30
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4.1. Pengertian Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4.2. Alat Pengumpulan Data	32
3.5. Metode Analisis Data.....	33
3.5.1. Analisis Deskriptif	33
3.5.2. Uji Kualitas Data.....	35
3.5.2.1. Uji Validitas Data	35
3.5.2.2. Uji Reliabilitas.....	36
3.5.3. Uji Asumsi Klasik	37
3.5.3.1. Uji Normalitas	37
3.5.3.2. Uji Multikolinearitas.....	37
3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas	38
3.5.4. Uji Pengaruh	39
3.5.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
3.5.4.2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	40
3.5.5. Uji Hipotesis	40
3.5.5.1. Uji T (Parsial)	41
3.5.5.2. Uji F (Simultan).....	41
3.6. Lokasi Dan Jadwal Penelitian	42
3.6.1. Lokasi Penelitian.....	42
3.6.2. Jadwal Penelitian.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1. Hasil Penelitian	44

4.1.1. Profil Responden.....	44
4.1.1.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.1.1.2. Profil Responden Berdasarkan Usia	45
4.1.1.3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	46
4.1.1.4. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
4.1.1.5. Profil Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	47
4.1.2. Analisis Deskriptif	47
4.1.2.1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	48
4.1.2.2. Variabel Promosi (X2)	49
4.1.2.3. Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	51
4.1.3. Hasil Uji Kualitas Data	53
4.1.3.1. Hasil Uji Validitas Data.....	53
4.1.3.2. Hasil Uji Reliabilitas Data.....	57
4.1.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	57
4.1.4.1. Hasil Uji Normalitas.....	57
4.1.4.2. Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov	59
4.1.4.3. Hasil Uji Multikolinearitas	60
4.1.4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	61
4.1.5. Uji Pengaruh	62
4.1.5.1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
4.1.5.2. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	64
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	65
4.1.6.1. Hasil Uji T (Parsial).....	65
4.1.6.2. Hasil Uji F (Silmutan)	66
4.2. Pembahasan.....	67
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Properti Pada PT Alpha Central Propertindo	67
4.2.2. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Properti Pada PT Alpha Central Propertindo	68
4.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Secara Silmutan Terhadap Keputusan Pembelian Properti Pada PT Alpha Central Propertindo	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	70
5.1. Simpulan	70
5.2. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	

LAMPIRAN 1: Pendukung Penelitian

LAMPIRAN 2: Daftar Riwayat Hidup

LAMPIRAN 3: Surat Permohonan Izin Penelitian Universitas Putera Batam

LAMPIRAN 4: Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian PT Alpha Central
Propertindo

LAMPIRAN 5: Kuesioner

LAMPIRAN 6: Hasil Uji SPSS 23

LAMPIRAN 7: Tabel R

LAMPIRAN 8: Tabel F

LAMPIRAN 9: Tabel T

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4.1 Hasil Uji Histogram.....	58
Gambar 4.2 Uji Normal P-P Plot Of Regression Standardize Residual.....	59

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Target Dan Pencapaian Penjualan PT Alpha Central Propertindo.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	29
Tabel 3.2 Rentang Skala Penelitian.....	35
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	43
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	46
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	47
Tabel 4.6 Peresentase Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	48
Tabel 4.7 Peresentase Jawaban Variabel Promosi (X2).....	50
Tabel 4.8 Peresentase Jawaban Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X2).....	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Data.....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	62
Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
Tabel 4.17 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	64
Tabel 4.18 Hasil Uji T.....	65
Tabel 4.19 Hasil Uji F.....	66

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Slovin	30
Rumus 3.2 Rentang Skala	34
Rumus 3.3 Uji Validitas.....	35
Rumus 3.4 Reliabilitas	36
Rumus 3.5 Regresi Linier Berganda	39
Rumus 3.6 Uji T (Parsial)	41
Rumus 3.7 Uji F (Silmutan).....	42