

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PROMOSI PEMASARAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
RUMAH DI PERUMAHAN BUKIT BARELANG PIAYU**

SKRIPSI



**Oleh:
Helpy Girsang
170910318**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PROMOSI PEMASARAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN RUMAH DI
PERUMAHAN BUKIT BARELANG PIAYU**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Helpy Girsang
170910318**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Helpy Girsang

NPM : 170910318

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI PEMASARAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN RUMAH DI PERUMAHAN BUKIT BARELANG PIAYU”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan ”duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, dalam 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 didalam 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.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 26 January 2021



Helpy Girsang
170910318

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PROMOSI PEMASARAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN RUMAH DI
PERUMAHAN BUKIT BARELANG PIAYU**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Helpy Girsang
170910318**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini:**

Batam, 26 January 2021



**Tiurniari Purba, S.E., M.M
Pembimbing**



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, promosi pemasaran dan kepuasan konsumen terhadap keputusan pembelian rumah di Perumahan Bukit Barelang Piayu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif di analisis dengan analisis regresi linier berganda dengan program SPSS Versi 25. Populasi yang digunakan adalah konsumen yang sudah membeli rumah di Perumahan Bukit Barelang Piayu berjumlah 133 orang. Sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 100 orang dengan menggunakan rumus slovin. Hasil menunjukkan bahwa pengaruh secara parsial kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian Rumah Bukit Barelang Piayu berpengaruh signifikan. Pengaruh promosi pemasaran secara parsial terhadap keputusan pembelian Rumah Bukit Barelang Piayu berpengaruh signifikan. Pengaruh kepuasan konsumen secara parsial terhadap keputusan pembelian Rumah Bukit Barelang Piayu tidak berpengaruh signifikan. Dan adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan, promosi pemasaran dan kepuasan konsumen secara simultan terhadap keputusan pembelian Rumah Bukit Barelang Piayu.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Keputusan Pembelian, Kualitas Pelayanan, Promosi Pemasaran

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of Service Quality, Marketing Promotion and Customer Satisfaction on Purchasing Decisions at Bukit Bareleng Piayu Housing. This study uses quantitative research methods analyzed with multiple linear regression analysis with the SPSS version 25 program. The population used is 133 people who have bought a house in Bukit Bareleng Piayu Housing. While the sample used was 100 people using the Slovin formula. The results show that the partial effect of service quality on the purchase decision of Bukit Bareleng Piayu houses has a significant effect. The effect of marketing promotion partially on the decision to buy the Bukit Bareleng Piayu house has a significant effect. Partial effect of consumer satisfaction on the decision to buy a house Bukit Bareleng Piayu has no significant effect. And there is a significant effect of service quality, marketing promotion and customer satisfaction simultaneously on the purchase decision of Bukit Bareleng Piayu Housing.

Keywords: *Customer Satisfaction, Marketing Promotion, Purchasing Decisions, Service Quality*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-NYA yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Jurusan 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 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 Nur Elfi Husada, S.Kom., M.SI., selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen.
3. Tiurniari Purba, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
5. PT. Prima Karya Asih yang turut membantu dalam proses penyusunan skripsi.
6. Kepada Bapak dan Ibunda penulis yang juga mendoakan dalam setiap ibadah.
7. Semua yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini yang namanya tidak disebutkan satu persatu sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Akhir kata semoga Tuhan membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat-NYA kepada kita.

Batam, 26 Januari 2021



Helpy Girsang

170910318



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Batasan Masalah	9
1.3. Rumusan Masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1. Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.1.2. Ciri-ciri Menentukan Kualitas Pelayanan	14
2.1.3. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	14
2.1.4. Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.2. Promosi	17
2.2.1. Pengertian Promosi.....	17
2.2.2. Bauran Promosi	18
2.2.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Promosi	19
2.2.4. Indikator Promosi	20
2.3. Kepuasan Konsumen	21
2.3.1. Pengertian Kepuasan.....	21
2.3.2. Indikator Kepuasan Pelanggan (konsumen).....	22
2.3.3. Manfaat Kepuasan Pelanggan	23
2.3.4. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	23
2.4. Keputusan Pembelian.....	25
2.4.1. Pengertian Keputusan Pembelian	25
2.4.2. Indikator Keputusan Pembelian	26
2.4.3. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	27
2.5. Penelitian Terdahulu.	28
2.6. Kerangka Berpikir	31
2.7. Hipotesis.....	31

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Data Penjualan Rumah di Perumahan Bukit Bareleng Piayu Periode 2018-2020.....	7
Tabel 3. 1 Skala Likert	36
Tabel 3. 2 Indeks Koefisien Reliabilitas.....	40
Tabel 3. 3 Waktu dan Kegiatan Penelitian	47
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Koesioner.....	47
Tabel 4. 2 Data Menurut Jenis Kelamin Respondent	48
Tabel 4. 3 Data Menurut Usia Respondent.....	49
Tabel 4. 4 Data Pendidikan Terakhir Respondent.....	49
Tabel 4. 5 Data Menurut Pekerjaan Respondent.....	50
Tabel 4. 6 Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4. 7 Distribusi Variabel Promosi Pemasaran.....	52
Tabel 4. 8 Distribusi Variabel Kepuasan Konsumen	53
Tabel 4. 9 Distribusi Variabel Keputusan Pembelian	54
Tabel 4. 10 Uji Validitas Intrument	56
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4. 12 Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4. 13 Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4. 14 Uji heterokedastisitas	61
Tabel 4. 15 Analisis Regresi Liner Berganda	62
Tabel 4. 16 Uji T	63
Tabel 4. 17 Uji F	65
Tabel 4. 18 Uji Determinasi.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	31
Gambar 4. 1 Uji Normalitas (Histogram).....	58
Gambar 4. 2 Normal P-P Plot	58

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus Slovin	35
Rumus 3. 2 Pearson Product Momen.....	38
Rumus 3. 3 Spearman-Brown.....	39
Rumus 3. 4 Regresi Linear Berganda.....	43
Rumus 3. 5 T Hitung.....	44
Rumus 3. 6 F hitung	45