

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN RUMAH CLUSTER
AMETHYST DI PERUMAHAN FAMILIA URBAN**

SKRIPSI

OLEH :

FERNANDO IMANUEL SITORUS

202010325465



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi
Terhadap Keputusan Pembelian Rumah
Cluster Amethyst di Perumahan Familia
Urban

Nama Mahasiswa : Fernando Imanuel Sitorus

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325465

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Jakarta, 20 Juni 2024

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Widi Winarso, SE., M.M
NIDN. 03219067606


Kardinah Indrianna Meutia, S.Pi., MM
NIDN. 0327059101

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi
Terhadap Keputusan Pembelian Rumah
Cluster Amethyst di Perumahan Familia
Urban

Nama Mahasiswa : Fernando Imanuel Sitorus

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325465

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 19 Juli 2024

Jakarta, 26 Juli 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Neng Siti Komariah, SE, MM
0327128105

Sekretaris Tim Penguji : Haryudi Anas, SE, MSM
0317117801

Penguji : Widi Winarso, S.E, M.M
0319067606


.....


.....


.....

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen


Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M

NIDN. 0327037601

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak

NIDN. 0318107101

Bekasi, 30 Juli 2024

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
di
Tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fernando Imanuel Sitorus
NPM : 202010325465
Tempat Tanggal Lahir : Bekasi, 04 Desember 2002
NIK : 3275030412020015
Prodi : Manajemen

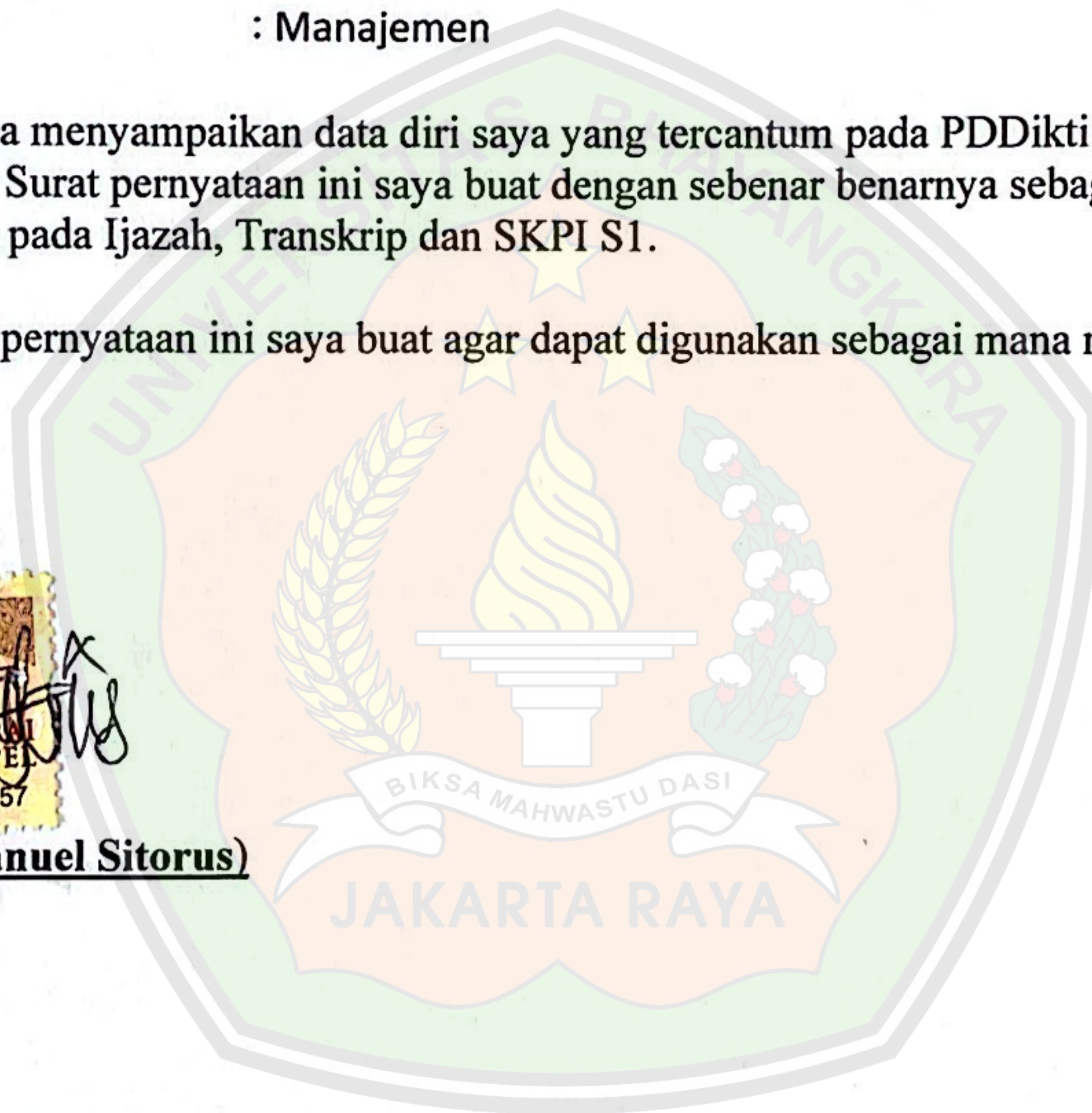
Bersama ini saya menyampaikan data diri saya yang tercantum pada PDDikti Kemendikbud sudah BENAR. Surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar benarnya sebagai dasar untuk pembuatan data pada Ijazah, Transkrip dan SKPI S1.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Hormat Saya,



(Fernando Imanuel Sitorus)
202010325465



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan pembelian rumah di Cluster Amethyst, Perumahan Familia Urban, yang terletak di Bekasi. Pertumbuhan ekonomi yang pesat secara signifikan mempengaruhi perusahaan yang beroperasi di sektor serupa, mengharuskan mereka untuk beradaptasi dengan kondisi pasar yang berkembang dan perilaku kompetitif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan target populasi sebanyak 135 pembeli rumah di Cluster Amethyst. Pengumpulan data dilakukan melalui survei komprehensif menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada seluruh populasi melalui metode sampling jenuh.

Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan promosi, terhadap variabel dependen, yaitu keputusan pembelian. Temuan penelitian menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan maupun promosi memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian rumah di Cluster Amethyst, baik secara individu maupun kolektif.

Temuan ini menekankan perlunya perusahaan real estat, khususnya di sektor perumahan, untuk memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan dan merancang strategi promosi yang efektif. Dengan demikian, mereka dapat lebih memenuhi kebutuhan konsumen, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan pada akhirnya mendorong tingkat pembelian yang lebih tinggi. Penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi pengembang properti dan pemasar yang ingin memahami dan memanfaatkan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pembelian konsumen di pasar perumahan yang kompetitif.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Keputusan Pembelian, Cluster Amethyst, Perumahan Familia Urban, Pemasaran Real Estat, Kepuasan Pelanggan, Sektor Perumahan, Perilaku Konsumen

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality and promotion on the purchase decision of houses in Cluster Amethyst, Familia Urban Housing, located in Bekasi. The rapid economic growth significantly impacts companies operating in similar sectors, requiring them to adapt to evolving market conditions and competitive behaviors. The research employs a quantitative approach, targeting a population of 135 house buyers in Cluster Amethyst. Data collection was conducted through a comprehensive survey using questionnaires distributed to the entire population through the saturated sampling method.

The analysis involved using multiple linear regression to examine the effects of the independent variables, namely service quality and promotion, on the dependent variable, which is the purchase decision. The findings reveal that both service quality and promotion significantly influence the purchase decision of houses in Cluster Amethyst, both individually and collectively.

These findings underscore the necessity for real estate companies, particularly in the housing sector, to prioritize enhancing service quality and devising effective promotional strategies. By doing so, they can better meet consumer needs, improve customer satisfaction, and ultimately drive higher purchase rates. The study provides valuable insights for property developers and marketers aiming to understand and leverage the factors influencing consumer purchase behavior in the competitive housing market.

Keywords : Service Quality, Promotion, Purchase Decision, Cluster Amethyst, Familia Urban Housing, Real Estate Marketing, Customer Satisfaction, Housing Sector, Consumer Behavior

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan karunianya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Melalui skripsi ini penulis meneliti bagaimana **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Rumah Cluster Amethyst di Perumahan Familia Urban”**. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi peneliti, objek peneliti, pembacayang membaca penelitian ini dan khususnya untuk mahasiswa Universitas Bhayangkara Fakultas Ekonomi dan Bisnis guna menyempurnakan kembali penelitian yang sudah diteliti oleh peneliti, serta bermanfaat untuk pembaca yang mencari referensi bahan bacaan.

Penulis menyadari dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih, kepada:

1. Bapak Inspektur Jenderal Polisi (Purn) Dr. (c) Drs. H. Bambang Karsono, SH., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
4. Nita Komala Dewi, S.I.Kom., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik Kelas A08 Manajemen Angkatan 2020
5. Bapak Widi Winarso, S.E., M.M,.selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Kardinah Indrianna Meutia, S.Pi., M.M selaku dosen pembimbing II yang

selalu memberi bimbingan, dukungan, serta ilmu dalam penyelesaian proposal skripsi.

6. Bapak/Ibu Dosen beserta staff dilingkungan FEB UBJ, khususnya Program Studi Manajemen yang telah banyak membantu saya selama menempuh pendidikan S-1 ini.
7. Teristimewa kepada orang tua saya yaitu Bapak Rosidin, dan Ibu Mangatur atas cinta dan kasih sayang, kesabaran dan dukungan yang selalu diberikan dan juga telah memberikan dukungan, motivasi, dan doa selama penyusunan skripsi.
8. Teman-teman saya yang telah memberikan dukungan, semangat serta perhatian kepada penulis.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya namun selalu memberikan doa dan dukungan selama ini.

Jakarta,

2024

Penulis

Fernando Imanuel Sitorus

NPM 202010325465

2.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	24
2.6.2 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian	24
2.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
3.1 Desain Penelitian	25
3.1.1 Jenis Penelitian	25
3.1.2 Variabel Penelitian.....	25
3.1.3 Jenis Sumber Data	26
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	26
3.2.1 Waktu Penelitian.....	26
3.2.2 Tempat Penelitian	26
3.3 Populasi dan Sampel.....	27
3.3.1 Populasi.....	27
3.3.2 Sampel	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data	27
3.5 Skala Pengukuran	28
3.5.1 Skala Instrumen	28
3.5.2 Metode Pengumpulan Data	29
3.6 Metode Analisa Dan Pengujian Hipotesis	30
3.6.1 Teknik Analisa Data	30
3.6.2 Analisis Data Kuantitatif	30
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	31
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda	32
3.6.5 Pengujian Hipotesis	34
3.7 Tahap Penelitian	35
3.8 Model Konseptual.....	36
BAB IV PEMBAHASAN.....	37
4.1 Gambaran Umum Cluster Amethyst di Perumahan Familia Urban	37
4.2 Hasil Penelitian	38
4.2.1 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	38

4.2.2	Karakteristik Responden	39
4.3	Hasil Analisis Data	41
4.3.1	Hasil Statistik Deskriptif	41
4.4	Hasil Uji Instrument	42
4.4.1	Uji Validitas	42
4.4.2	Uji Reabilitas	44
4.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	45
4.5.1	Uji Normalitas.....	45
4.5.2	Uji Multikolineritas.....	46
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	46
4.6	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	47
4.6.1	Regresi Linear Berganda	47
4.7	Hasil Uji Hipotesis.....	49
4.7.1	Uji T	49
4.7.2	Uji Simultan f.....	50
4.7.3	Koefesien Determinasi (R^2).....	50
4.8	Pembahasan Hasil Penelitian	51
4.8.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	51
4.8.2	Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Ulang	52
4.8.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Ulang.....	52
BAB V KESIMPULAN		54
DAFTAR PUSTAKA.....		57
LAMPIRAN.....		62

DAFTAR GAMBAR

Gambar1.1Grafik Persentase Alasan Keputusan Pembelian Ulang	3
Gambar2.1Kerangka Konseptual.....	23
Gambar3.1Model Konseptual Penelitian.....	34



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Rumah pada Perusahaan PT Timah Properti Karya Persada Periode 2021-2023.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel	18
Tabel 3.2 Skala Likert	32
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	40
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.4 Hasil Statistik Deskriptif.....	43
Tabel 4.5 Uji Validitas	44
Tabel 4.6 Uji Reabilitas	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	47
Tabel 4.9 Regresi Linear Berganda.....	49
Tabel 4.10 Uji T	50
Tabel 4.11 Uji F	51
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi (R^2)	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar1.1Grafik Persentase Alasan Keputusan Pembelian Ulang	3
Gambar2.1Kerangka Konseptual.....	23
Gambar3.1Model Konseptual Penelitian.....	34

