

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MELALUI MINAT BELI
PROPERTI GRAND DUTA CITY BEKASI PADA PT PANEN
PROPERTI INDONESIA**

SKRIPSI

OLEH:

DIAN KUSUMA WARDHANI

202110325189



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Lokasi
terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Minat
Beli Properti Grand Duta City Bekasi pada
PT Panen Properti Indonesia

Nama Mahasiswa : Dian Kusuma Wardhani

Nomor Pokok : 202110325189

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 07 Februari 2025

Jakarta, 14 Februari 2025

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Dr. Hadita, S.Pd., M.M.

NIDN: 0329048302



Widi Winarso, SE., M.M

NIDN: 0319067606

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Minat Beli Properti Grand Duta City Bekasi pada PT Panen Properti Indonesia

Nama Mahasiswa : Dian Kusuma Wardhani

Nomor Pokok : 202110325189

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 07 Februari 2025

Jakarta, 14 Februari 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Novita Wahyu Setyawati, S.E., MM
NIDN: 0313117902

Sekretaris Tim Penguji : Jumawan, SE., MM
NIDN: 0305096802

Penguji : Dr. Hadita, S.PD. MM
NIDN: 0329048302

Novita Wahyu Setyawati
Jumawan
Dr. Hadita

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen

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

NIDN. 0327037601

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M

NIDN. 0318087101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dian Kusuma Wardhani

Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325189

Tempat, Tanggal Lahir : Karanganyar, 29 April 2003

Alamat : Macan II RT 003 RW 022 No. 43 Harapan Jaya

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Minat Beli Properti Grand Duta City Bekasi Pada Pt Panen Properti Indonesia." Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan Skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 14 Februari 2025

Yang membuat pernyataan,



Dian Kusuma Wardhani

NPM : 202110325189

ABSTRAK

Dian Kusuma Wardhani, 202110325189. Pengaruh Kualitas Produk dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Minat Beli Properti Grand Duta City pada PT. Panen Properti Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan, baik secara langsung maupun melalui minat beli, pada properti Grand Duta City Bekasi yang dikelola oleh PT Panen Properti Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode SEM-PLS (Structural Equation Modeling-Partial Least Square). Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 120 responden, yang terdiri dari penghuni dan calon pembeli properti Grand Duta City Bekasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan lokasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli dan kepuasan pelanggan. Selain itu, minat beli terbukti menjadi variabel mediasi yang signifikan dalam hubungan antara kualitas produk, lokasi, dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi PT Panen Properti Indonesia untuk terus meningkatkan kualitas produk dan memilih lokasi yang strategis guna meningkatkan minat beli dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Lokasi, Minat Beli, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Dian Kusuma Wardhani, 202110325189. *The Influence of Product Quality and Location on Customer Satisfaction through Interest in Buying Grand Duta City Property at PT. Indonesian Property Harvest.*

This study aims to analyze the influence of product quality and location on customer satisfaction, both directly and through purchase intention, in the Grand Duta City Bekasi property managed by PT Panen Properti Indonesia. This research employs a quantitative approach using the SEM-PLS (Structural Equation Modeling-Partial Least Square) method. Data were collected through questionnaires distributed to 120 respondents, comprising residents and prospective buyers of Grand Duta City Bekasi properties.

The findings reveal that product quality and location positively and significantly influence purchase intention and customer satisfaction. Additionally, purchase intention is proven to be a significant mediating variable in the relationship between product quality, location, and customer satisfaction. This study provides practical implications for PT Panen Properti Indonesia to continuously improve product quality and select strategic locations to enhance purchase intention and customer satisfaction.

Keywords: *Product Quality, Location, Purchase Intention, Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Minat Beli Properti Grand Duta City Bekasi pada PT. Panen Properti Indonesia. Proposal skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat dalam kelulusan, dan memperoleh gelar sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, SH., MM., Ph.D., D.Crim (HC) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Yayan Hendayana, SE., MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Dian Sudiantini, S.Pd., M.Pd Selaku Dosen Pembimbing Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Dr. Hadita, S.Pd., M.M. Selaku Dosen Pembimbing I Skripsi yang telah bersedia untuk membimbing dan memberi arahan dalam penulisan skripsi sampai selesai.

6. Widi Winarso, SE, MM Selaku Dosen Pembimbing II Skripsi yang telah bersedia untuk membimbing dan memberi arahan dalam penulisan skripsi sampai selesai.
7. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini. Penulisan Skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan keterbatasan dalam penyajiannya, sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar lebih baik di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat menambah wawasan serta memberikan manfaat bagi berbagai pihak.
8. Kepada kedua orang tua tercinta, yang dengan penuh cinta telah memberikan doa, kasih sayang, semangat, dukungan, serta bimbingan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Jakarta, 14 Februari 2025

Yang Membuat Pernyataan



Dian Kusuma Wardhani

202110325189

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
1.5 Sistematika Tugas Akhir.....	11
BAB II TELAAH PUSTAKA	14
2.1 Telaah Teoritis	14
2.1.1 Manajemen Pemasaran	14
2.2 Minat Beli	14
2.2.1 Pengertian Minat Beli	14
2.2.2 Faktor – Faktor Minat Beli.....	15

2.2.3 Indikator Minat Beli.....	16
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3.2 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan.....	17
2.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	18
2.4 Kualitas Produk.....	19
2.4.1 Pengertian Kualitas Produk.....	19
2.4.2 Faktor – Faktor Kualitas Produk.....	21
2.4.3 Indikator Kualitas Produk.....	23
2.5 Lokasi.....	24
2.5.1 Pengertian Lokasi.....	24
2.5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lokasi.....	25
2.5.3 Indikator Lokasi.....	26
2.6 Telaah Empiris.....	26
2.7 Kerangka Konseptual.....	34
2.8 Hipotesis Penelitian.....	35
2.8.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	35
2.8.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	36
2.8.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli.....	36
2.8.4 Pengaruh Lokasi Terhadap Minat Beli.....	37
2.8.5 Pengaruh Minat Beli Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Desain Penelitian.....	39
3.1.1 Jenis Penelitian.....	39
3.1.2 Jenis Sumber Data.....	40
3.1.3 Populasi dan Sampel.....	40
3.2 Tahap Penelitian.....	42

3.3 Definisi Operasional Variabel.....	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.5 Skala Pengukuran	47
3.5.1 Skala Instrumen	47
3.6 Model Konseptual.....	47
3.7 Metode Analisa Data	48
3.7.1 Teknik Analisa Data	48
3.8 Tahapan Analisis PLS.....	49
3.8.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	49
3.8.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	51
3.8.3 Hipotesis Statistik	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Gambaran Umum.....	53
4.1.1 Profil Grand Duta City Bekasi.....	53
4.1.2 Struktur Organisasi	54
4.1.3 Visi dan Misi	55
4.2 Deskripsi Data.....	55
4.2.1 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Deskripsi Responden	56
4.3 Deskripsi Umum.....	57
4.4. Hasil Analisis Data	61
4.4.1 Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>).....	61
4.4.2 <i>Convergent Validity</i> (Validasi Konvergen).....	62
4.4.3 <i>Discriminant Validity</i> (Validasi Diskriminan)	66
4.4.4 Uji Reliabilitas.....	71
4.4.5 Hasil Analisis Struktural Model (<i>Inner Model</i>).....	73
4.4.6 Hasil Analisis Pengujian Hipotesis.....	76
4.5 Hasil Pembahasan	79

4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	79
4.5.2 Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan	80
4.5.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli	81
4.5.4 Pengaruh Lokasi terhadap Minat Beli.....	82
4.5.5 Pengaruh Minat Beli terhadap Kepuasan Pelanggan	83
BAB V PENUTUP.....	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Keterbatasan Penelitian	85
5.3 Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN.....	96

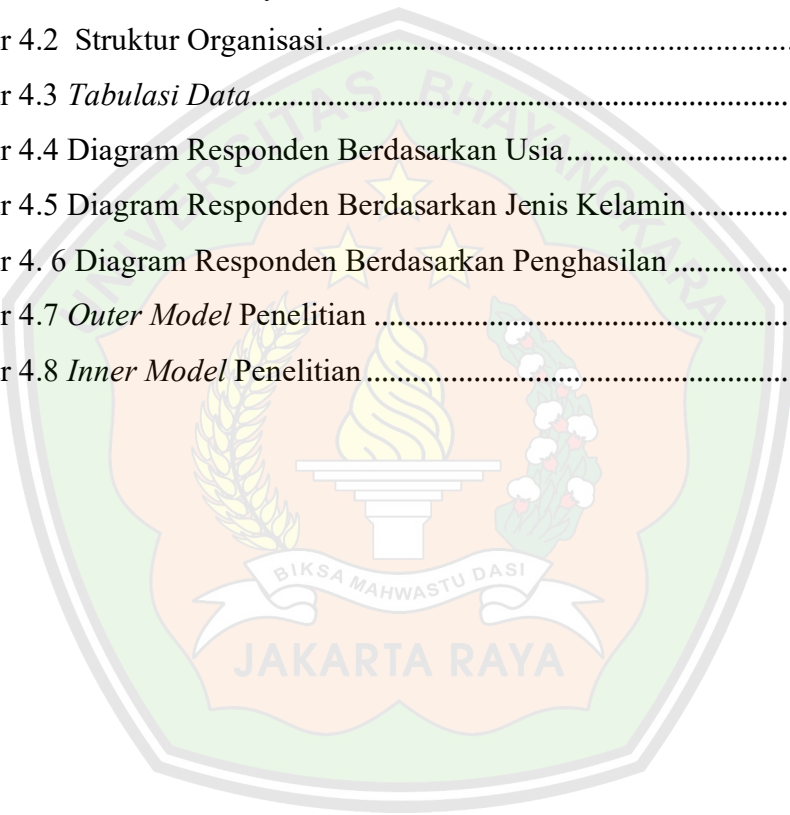


DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pra Survey Kepuasan Pembeli Properti Grand Duta City Bekasi	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Operasional Variabel	43
Tabel 3.2 Skala Likert	46
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Responden.....	60
Tabel 4. 4 Hasil <i>Outer Loading</i> Kualitas Produk.....	63
Tabel 4. 5 Hasil <i>Outer Loading</i> Lokasi	63
Tabel 4. 6 Hasil <i>Outer Loading</i> Minat Beli	64
Tabel 4. 7 Hasil <i>Outer Loading</i> Kepuasan Pelanggan	65
Tabel 4. 8 Hasil <i>Fornell Larcker</i>	66
Tabel 4. 9 Hasil <i>Cross Loading</i> Kualitas Produk.....	67
Tabel 4. 10 Hasil <i>Cross Loading</i> Lokasi	68
Tabel 4. 11 Hasil <i>Cross Loading</i> Kepuasan Pelanggan	68
Tabel 4. 12 Hasil <i>Cross Loading</i> Minat Beli	69
Tabel 4. 13 Hasil <i>Average Variance Extracted (Ave)</i>	70
Tabel 4. 14 <i>Construct Reliability And Validity</i>	72
Tabel 4. 15 Hasil Uji R- Square.....	74
Tabel 4. 16 Hasil Uji <i>F- Square</i>	75
Tabel 4. 17 Hasil Uji Hipotesis.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Lokasi Favorit Konsumen.....	2
Gambar 1.2 Pra Survey Kepuasan Pembeli Properti Grand Duta City Bekasi	7
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	35
Gambar 3.1 Model Konseptual Penelitian.....	48
Gambar 4.1 Grand Duta City Bekasi.....	53
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	54
Gambar 4.3 <i>Tabulasi Data</i>	56
Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	58
Gambar 4.5 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Gambar 4. 6 Diagram Responden Berdasarkan Penghasilan	60
Gambar 4.7 <i>Outer Model</i> Penelitian	61
Gambar 4.8 <i>Inner Model</i> Penelitian	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian	97
Lampiran 2 : Surat Balasan Penelitian Dari Kantor.....	98
Lampiran 3 : Uji Pereferensi	99
Lampiran 4 : Uji Plagiarisme.....	104
Lampiran 5 : Buku Bimbingan	106
Lampiran 6 : Lembar Kuisioner.....	109
Lampiran 7 : Hasil Jawaban Responden (Tabulasi Data).....	114
Lampiran 8 : Hasil Uji Smart Pls 4.0	111
Lampiran 9 : Daftar Riwayat Hidup.....	116

