

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PROPERTI DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MINAT SEWA RUMAH
KONTRAKAN GRIYA HARAPAN KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

OLEH:

MUHAMMAD RIANDA

202110325171



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan,
Kualitas Properti, dan Kepuasan
Pelanggan terhadap Minat Sewa
Rumah Kontrakan Griya Harapan
Kota Pekanbaru

Nama Mahasiswa : Muhammad Rianda

Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325171

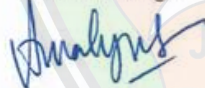
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis Tanggal

Lulus Ujian Skripsi : 22 Juli 2025

Jakarta, 29 Juli 2025

MENYETUJUI

Pembimbing I



Dr. Novita Wahyu Setyawati . S.E., M.M
NIDN: 0313117902

Pembimbing II



Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo. S.T., M.M
NIDN: 0329017202

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Properti, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Sewa Rumah Kontrakan Griya Harapan Kota Pekanbaru

Nama Mahasiswa : Muhammad Rianda

Nomor pokok Mahasiswa : 202110325171

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis Tanggal

Lulus Ujian Skripsi : 22 Juli 2025

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : Dr. Tyna Yunita, S.E., M.M
NIDN : 0319067107

Sekretaris Tim Penguji : Dr. Muhammad Asif Khan, BA., LLB., LLM
NIDN : 0303038004

Penguji : Dr. Novita Wahyu S. S.E.M.M
NIDN: 0313117902

Jakarta, 29 Juli 2025

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

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: Muhammad Rianda

Nomor Pokok Mahasiswa: 202110325171

Tempat / Tanggal lahir: Pekanbaru, 30-07-2003

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi saya yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Properti, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Sewa Rumah Kontrakan Griya Harapan Kota Pekanbaru” skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan referensi yang sunbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, maka saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya bersedia meminjamkan skripsi ini dan digandakan mealalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

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

Jakarta 29 juli 2025

Yang menyatakan



Muhammad Rianda

202110325171

ABSTRAK

Muhammad Rianda. 202110325171, Pengaruh Kualitas Layanan, kualitas properti, dan kepuasan pelanggan terhadap minat sewa rumah kontrakan di Griya Harapan, Kota Pekanbaru

Penelitian ini menyelidiki pengaruh kualitas layanan, kualitas properti, dan kepuasan pelanggan terhadap minat sewa rumah kontrakan di Griya Harapan, Kota Pekanbaru. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 92 responden yang merupakan penyewa saat ini. Hasil analisis yang dilakukan dengan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dan kualitas properti memiliki pengaruh signifikan terhadap minat sewa, sedangkan kualitas layanan tidak menunjukkan dampak yang signifikan. Temuan ini menegaskan pentingnya menjaga standar kualitas properti yang tinggi dan memastikan kepuasan pelanggan untuk meningkatkan minat sewa. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pengelola properti dalam merumuskan strategi pemasaran yang lebih efektif.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kualitas Properti, Kepuasan Pelanggan, dan Minat Sewa

ABSTRACT

Muhammad Rianda. 202110325171, *The impact of service quality, property quality, and customer satisfaction on the interest in renting contracted houses at Griya Harapan, pekanbaru City.*

This study investigates the influence of service quality, property quality, and customer satisfaction on rental interest in Griya Harapan, Pekanbaru City. Using a quantitative approach, data were collected through questionnaires distributed to 92 respondents who are current tenants. The results of the analysis conducted using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method indicate that customer satisfaction and property quality have a significant influence on rental interest, while service quality does not show a significant impact. These findings emphasize the importance of maintaining high property quality standards and ensuring customer satisfaction to increase rental interest. This research is expected to assist property managers in formulating more effective marketing strategies

Keywords: Service Quality, Property Quality, Customer Satisfaction, and Rental Interest



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan Karunia Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Properti, Dan Kepuasan Pelanggan Minat Sewa Rumah Kontrakan Minat Sewa Rumah Kontrakan Griya Harapan Kota Pekanbaru” guna memenuhi salah satu syarat untuk melanjutkan penelitian tugas akhir.

Pada kesempatan ini penulis tidak lupa untuk menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan dan bantuan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada:

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, S.E., M.M. 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. Adi Wibowo Noor Fikri, S.KOM., MBA Selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Novita Wahyu. S, S.E., M.M Selaku Dosen Pembimbing I dan Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo, S.T., M.M Selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan, waktu, tenaga, saran dan semangat yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan semaksimal mungkin.

6. Terima kasih kepada Ayah, Ibu, dan adik penulis serta keluarga besar saya yang telah memberikan doa, dukungan, semangat dan material dalam proses menyelesaikan tugas akhir penulis.
7. Terima kasih kepada sahabat seperjuangan saya yang telah banyak berpartisipasi dalam pembuatan skripsi ini, serta memberikan dukungan, kebersamaan dan membuat penulis optimis dalam mengerjakan semua ini sampai dengan selesai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi referensi yang berguna untuk penelitian selanjutnya.

Jakarta, 29 juli 2025

Penulis

Muhammad Rianda

202110325171

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian	10
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Tugas Akhir.....	11
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	13
2.1 Minat Sewa.....	13
2.1.1 Pengertian Minat Sewa	13
2.1.2 Indikator Minat Sewa.....	14
2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Sewa.....	14

2.2 Kualitas Layanan.....	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan	15
2.2.2 Indikator Kualitas Layanan.....	16
2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan	17
2.3 Kualitas Properti.....	19
2.3.1 Pengertian Kualitas Properti	19
2.3.2 Indikator Kualitas Properti.....	19
2.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Properti.....	20
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	21
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
2.4.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	21
2.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan....	22
2.5 Telaah Empiris	23
2.6 Kerangka Konseptual	31
2.7 Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Desain Penelitian	33
3.2 Populasi	33
3.3 Sampel	34
3.4 Jenis Data.....	36
3.4.1 Definisi Operasional	37
3.4.2 Skala Pengukuran	39
3.5 Metode Analisis Data.....	40

3.5.1 Metode Analisis	40
3.6 Tahapan Analisis <i>PLS</i>	40
3.6.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	40
3.6.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	42
3.7 Pengujian Hipotesis	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.2 Hasil Penelitian	47
4.2.1 Penyebaran dan Pengumpulan Data Kuisioner	47
4.2.2 Identitas Responden	48
4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Kelamin	49
4.2.4 Responden Berdasarkan Lama Tinggal	50
4.3 Hasil Analisis <i>Partial Least Square</i>	51
4.3.1 <i>Outer Model</i>	53
4.3.2 <i>Inner Model</i>	61
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran Peneliti	70
5.2.1 Saran Manajerial	70
5.2.2 Saran Penelitian Selanjutnya	72
5.3 Keterbatasan Hasil Penelitian	73
DAFTAR PUSTAKA	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	38
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran	39
Tabel 4. 1 Mekanisme Penyebaran Kuesioner	47
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4. 5 Hasil analisis Outer Loadings	55
Tabel 4. 6 Hasil Analisis <i>Cross Loadings</i>	56
Tabel 4. 7 Hasil analisis Fornel-Lacker	58
Tabel 4. 8 Hasil analisis Heterotrait-Monotrait Ratio	59
Tabel 4. 9 konstruk Validitas Dan Reabilitas	60
Tabel 4. 10 Hasil analisis R Square.....	62
Tabel 4. 11 Hasil analisis F Square	63
Tabel 4. 12 Hasil Nilai Q Square	64
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Hipotesis	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kontrakan Griya Harapan	4
Gambar 1.2 Hasil Pra Survey, 2025	8
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	31
Gambar 4.1 Model <i>PLS Algorithm</i>	52
Gambar 4.2 Outer Model	54
Gambar 4.3 <i>Inner Model</i>	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Uji Plagiarisme	79
Lampiran 2: Uji Referensi	81
Lampiran 3: Buku Bimbingan	84
Lampiran 4: Lembar Kuesioner	88
Lampiran 5: Tabulasi Data	95
Lampiran 6: Hasil Uji SmartPls	105
Lampiran 7: Data Riwayat Hidup	111

