

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN SIKAP KONSUMEN**

**TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

**(Studi Kasus Perumahan Graha Raya)**

**TANGERANG**

**SKRIPSI**

Nama : Tegar Prasetyo

NIM : 43111010132



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S-1**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2015**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN SIKAP KONSUMEN**

**TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

**(Studi Kasus Perumahan Graha Raya)**

**TANGERANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

**SARJANA EKONOMI**

Program Studi Manajemen –Strata 1

NAMA : Tegar Prasetyo

NIM :43111010132



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S-1**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2015**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tegar Prasetio  
NiM : 43111010132  
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/ Manajemen S1  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Sikap Konsumen  
Terhadap Keputusan Pembelian Perumahan Graha  
Raya.

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Benar skripsi saya adalah karya sendiri, bukan dikerjakan oleh orang lain.
2. Saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi ini.
3. Saya tidak ada merubah atau memalsukan data penelitian saya.

Jika ternyata dikemudian hari terbukti saya telah melakukan salah satu di atas, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang berlaku berupa pencopotan gelar saya. Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan pikiran yang sehat, tanpa tekanan dari siapapun.

Jakarta , 13 Agustus 2015



uat pernyataan

Tegar Prasetio)

43111010132

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Tegar Prasetio  
NIM : 43111010132  
Program Studi : Manajemen S1  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Sikap Konsumen  
Terhadap Keputusan Pembelian Perumahan Graha Raya  
Tanggal Lulus Ujian : 13 Agustus 2015

Disahkan Oleh :

**Pembimbing Skripsi**

  
(Mochamad. Rizki, BBA., MBA)

Tanggal:

**Ketua Penguji**

  
(Luna Haningsih, SE. ME)

Tanggal:

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**Dekan**

  
(Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., Ms., CA)

Tanggal:

**Ketua Program Studi Manajemen**

  
(Dr. Rina Astini, SE., MM)

Tanggal: 2/12 2015

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan segala puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang telah melimpahkan hidayah dan rahmat-Nya serta nikmat sehat kepada penulis, dan atas karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan kegiatan Tugas Akhir (TA) mengenai Pengaruh Kualitas Produk Dan Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Perumahan Graha Raya

Selain itu, dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini tentunya tidak terlepas dari bimbingan, peranan, dan bantuan berharga dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, dari lubuk hati yang paling dalam penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ungkapan terima kasih yang tulus kepada :

1. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM Selaku Rektor Universitas Mercu Buana dan juga selaku Dosen Pembimbing Akademik Penulis.
2. Mochamad. Rizki, BBA., MBA Selaku dosen Pembimbing yang telah senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan informasi yang berguna bagi penulis selama menyusun skripsi ini.
3. Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak, MS., CA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Dr. Rina Astini, SE., MM Selaku Kepala Program Studi Manajemen S-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Keluarga Tercinta Bapak Mahrus Ali dan Ibu Mimin selaku Orang Tua penulis yang senantiasa memberikan motivasi untuk penulis, serta untuk

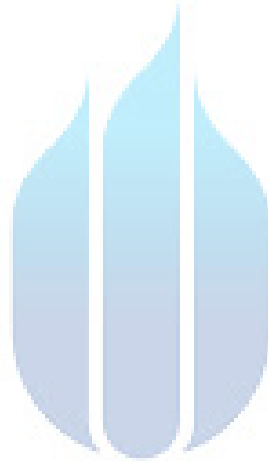
kasih sayang dan cinta kasihnya untuk penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

6. Keluarga besar penulis yang selalu memberikan kasih sayang serta doanya terimakasih untuk dukungan moril yang telah kalian berikan kepada penulis selama kuliah sampai skripsi ini selesai, Kalian adalah vitamin semangat bagi penulis.
7. Zenilia Dan Bingar Rinova selaku adik penulis yang senantiasa memberikan motivasi serta kasih sayang yang luar biasa kepada penulis.
8. Nurhayati Selaku kekasih penulis, terima kasih untuk segalanya selama kuliah sampai skripsi senantiasa meluangkan waktu untuk penulis dan memberikan motivasi serta kasih sayang yang luar biasa kepada penulis.
9. Nur Fatimah, Rangga Szambora, Amzad Samudro, Dendy Setiawan, Chairul Umar Wibowo, Galih Prasetyo, Maulana Rizky, kiki Ayu Apriyanti, Lili Aulia Khasanah, Lis Rikvayani, Sevi Widya selaku sahabat penulis yang selalu mensupport penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan karunia serta anugrah-Nya atas segala bantuan yang telah diberikan.
10. Para dosen dan keluarga besar Universitas Mercu Buana Jakarta, serta semua pihak yang belum penyusun sebutkan.

Akhir kata, karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki, penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca guna

kesempurnaan Skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat untuk para pembaca dan memberikan sumbangan pikiran bagi para pembaca.

Jakarta, 13 Agustus 2015



Penulis

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Pembatasan Masalah .....	11
C. Rumusan Masalah Penelitian.....	11
D. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	11
1. Tujuan Penelitian.....	12
2. Kontribusi Penelitian.....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	13
1. Pemasaran dan Manajemen Pemasaran .....	13
2. Manajemen Pemasaran .....	15
3. Kualitas Produk .....	18



4. Dimensi Kualitas Produk .....	19
5. Sikap Konsumen.....	21
6. Model Sederhana Sikap Konsumen.....	22
7. Komponen Sikap Konsumen .....	24
8. Fungsi-Fungsi Sikap .....	25
9. Keputusan Pembelian .....	27
10. Pre-decision Stage .....	30
11. Kriteria Evaluasi .....	35
12. Post-decision Stage.....	36
13. Pengambilan Keputusan Keluarga.....	38
14. Tahap Terakhir Dalam Pengambilan Keputusan.....	40
15. Penelitian Terdahulu.....	42
B. Rerangka Pemikiran.....	43
C. Hipotesis.....	43

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

A. Tempat Penelitian.....	45
B. Desain penelitian .....	45
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	46
1. Definisi Variabel .....	46
2. Definisi Operasionalisasi Variabel .....	46
D. Pengukuran Variabel .....	49
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	49
1. Populasi penelitian.....	49

2. Sampel Penelitian.....	49
F. Teknik Pengambilan Sampel.....	51
G. Metode Analisis Data .....	53
1. Statistik Deskriptif.....	54
2. Uji Kualitas Data.....	54
a. Uji Validitas .....	54
b. Uji Reliabilitas .....	54
3. Uji Asumsi Klasik .....	55
a. Uji Normalitas.....	55
b. Uji Multikolonieritas.....	56
c. Uji Heteroskedastisitas.....	56
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
5. Uji Hipotesis.....	57

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	60
1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	61
2. Karakteristik Profil Responden .....	61
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	63
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	64
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan.....	65
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	66

1.Rekap Kuesioner .....	67
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	70
1. Hasil Uji Validitas .....	70
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	74
D. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	74
1. Hasil Uji Normalitas .....	75
2. Hasil Uji Multikolonieritas .....	76
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	78
E. Analisis x1 dan x2 terhadap Y .....	78
F. Hasil Uji Hipotesis .....	81
1. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	81
2. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) .....	82
G. Pembahasan Hasil Penelitian .....	83
H. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan pembelian.....	83
I. Pengaruh Sikap Konsumen terhadap Keputusan pembelian .....	84
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	85
B.Saran .....	85
DAFTAR PUSTAKA .....	87
LAMPIRAN .....	89

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penjualan Rumah Di Perumahan Graha Raya 2013-2014.....	7
Tabel 1.2 Daftar Keluhan Sikap Konsumen Perumahan Secara Umum.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	42
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Kualitas Produk.....	47
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Sikap Konsumen .....	48
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Keputusan Pembelian .....	48
Tabel 3.4 Skala Pengukuran Likert.....	53
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	63
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	64
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	65
Tabel 4.5 Hasil Uji Deskriptif .....	66
Tabel 4.6 Frekuensi jawaban responden untuk variabel Kualitas Produk.....	67
Tabel 4.7 Frekuensi jawaban responden untuk variabel Sikap Konsumen.....	68
Tabel 4.8 Frekuensi jawaban responden untuk variabel Keputusan Pembelian	69
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	70
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Sikap konsumen .....	71
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Sikap Konsumen.....	72
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian .....	72
Tabel 4.13 Frekuensi Tabel Pertanyaan Sikap Konsumen 03.....	73
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Variabel .....	74

Tabel 4.15 Uji Multikolonieritas .....	77
Tabel 4.16 Perhitungan Analisis Regresi Linier Berganda .....	79
Tabel 4.17 Uji Hipotesis Simultan.....	81
Tabel 4.18 Uji Hipotesis Parsial .....	82



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Sikap Yang Sederhana.....	22
Gambar 2.2 Hubungan Antara Tiga Komponen Sikap.....	25
Gambar 2.3 Model Tingkat.....	30
Gambar 2.4 Rerangka Pemikiran.....	43
Gambar 4.1 Uji Normalitas Data-Histogram dan Normal P-P Plot.....	76
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	78



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran1 Kuesioner.....	89
Lampiran2 Tabulasi Data.....	93
Lampiran3 Uji Validitas.....	106
Lampiran4 Uji Reliabilitas.....	108
Lampiran5 Hasil data Output SPSS.....	109

