

**PENGARUH HARGA SEWA, KUALITAS PELAYANAN DAN
IKLAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA
VIRTUAL OFFICE DI INFINITI OFFICE**

SKRIPSI



Nama : Wardah Nurul Azizah

NIM : 43120120098

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2026

**PENGARUH HARGA SEWA, KUALITAS PELAYANAN DAN
IKLAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA
VIRTUAL OFFICE DI INFINITI OFFICE**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana
Jakarta



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nama : Wardah Nurul Azizah
NIM : 43120120098

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wardah Nurul Azizah

Nim : 43120120098

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini ada murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 05 Februari 2026



Wardah Nurul Azizah

NIM 43120120098

LEMBAR PERNYATAAN SIMILARITY

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

No. Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : WARDAH NURUL AZIZAH
NIM : 43120120098
Fakultas / Program Studi : FEB / Manajemen
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH HARGA SEWA, KUALITAS PELAYANAN DAN IKLAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA VIRTUAL OFFICE DI
INFINITI OFFICE
Hasil Pengecekan Turnitin : 26%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **26%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengajukan sidang tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 24 January 2026
Kepala Biro Perpustakaan



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk pendaftaran sidang Skripsi.

2026/Januari/24/0000000736/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Wardah Nurul Azizah
NIM : 43120120098
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga Sewa, Kualitas Pelayanan dan Iklan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Virtual Office di Infinity Office

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 05 Februari 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Eri Marlapa, S.E., M.M
NIDN/NUPTK: 0318037704

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA
NIDN/NUPTK: 0307036901



Dudi Permana, Ph.D
NIDN/NUPTK: 1018037701

LPTA-02266025



Scan QR or [click here](#) to
Verification

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan Rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Harga sewa Sewa, Kualitas Pelayanan Dan Iklan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Virtual Office Di Infiniti Office”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dr. Eri Marlapa, S.E., M.M selaku dosen pembimbing proposal skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu, saran, serta waktu luang selama bimbingan yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, Ph.D., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.

5. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
6. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB Angkatan 2020 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
7. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh pengguna jasa Virtual Office Infiniti Office, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 05 Februari 2026

Wardah Nurul Azizah

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wardah Nurul Azizah
NIM : 43120120098
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / S1 Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga Sewa, Kualitas Pelayanan dan Iklan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Virtual Office di Infinity Office

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 18 September 2027



Wardah Nurul Azizah

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga sewa, kualitas pelayanan, dan iklan terhadap keputusan penggunaan jasa *Virtual Office* di Infiniti Office. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada tenant pengguna *Virtual Office*. Data dianalisis menggunakan teknik analisis statistik untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga sewa, kualitas pelayanan, dan iklan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa *Virtual Office*. Temuan ini menunjukkan bahwa *Virtual Office* menjadi alternatif yang relevan bagi pelaku usaha dalam mendukung efisiensi operasional dan fleksibilitas kerja di era digital.

Kata kunci: *Virtual Office*, *Co-Working Space*, *Service Office*, Harga Sewa, Kualitas Pelayanan, Iklan, Keputusan Penggunaan Jasa

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of rental prices, service quality, and advertising on the decision to use Virtual Office services at Infiniti Office. The study uses a quantitative approach with a survey method by distributing questionnaires to Virtual Office tenants. The data is analyzed using statistical analysis techniques to test the effect of each independent variable on the dependent variable. The results show that rental prices, service quality, and advertising have a positive and significant effect on the decision to use Virtual Office services. These findings indicate that Virtual Office is a relevant alternative for businesses in supporting operational efficiency and work flexibility in the digital era.

Keywords: Virtual Office, Co-Working Space, Service Office, Rental Price, Service Quality, Advertising, Decision to Use Services



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL/COVER	0
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PERNYATAAN SIMILARITY	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kontribusi Penelitian	13
BAB II	14
A. Kajian Pustaka	14
1. Manajemen Pemasaran	14
2. Perilaku Konsumen	15
3. <i>Theory Planned Behavior</i>	16
4. Keputusan Penggunaan Jasa	18
5. Harga Sewa	21
5. Kualitas Pelayanan	23
6. Iklan	27
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Pengembangan Hipotesis	33
1. Pengaruh Harga sewa Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	33
	x

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	35
3. Pengaruh Iklan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	36
D. Kerangka Konseptual	37
BAB III	38
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	38
B. Desain Penelitian	38
C. Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel	39
1. Definisi Variabel	39
2. Operasionalisasi Variabel	41
D. Skala Pengukuran Variabel	44
E. Populasi dan Sampel	44
1. Populasi	44
2. Sampel	45
F. Metode Pengumpulan Data	45
G. Metode Analisis Data	46
1. Analisis Deskriptif	46
2. Uji Instrumen	47
3. Uji Asumsi Klasik	47
4. Analisis Regresi Linier Berganda	48
5. Uji Kelayakan Model	49
6. Pengujian Hipotesis	49
BAB IV	51
A. Hasil Penelitian	51
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	51
2. Deskriptif Responden	52
3. Deskriptif Variabel	59
4. Uji Instrumen Penelitian	66
5. Hasil Uji Asumsi Klasik	68
6. Uji Regresi Linier Berganda	73
7. Pengujian Hipotesis	75

B. Pembahasan	79
1. Pengaruh Harga Sewa Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa <i>Virtual Office</i> .	79
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa <i>Virtual Office</i> .	80
3. Pengaruh Iklan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa <i>Virtual Office</i> .	81
BAB V	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
1. Bagi Perusahaan	84
2. Bagi Peneliti Selanjutnya	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	93



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	37
Gambar 4.1 Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Gambar 4.2 Deskriptif Berdasarkan Usia	55
Gambar 4.3 Deskriptif Berdasarkan Jenis Usaha Yang Dijalankan	56
Gambar 4.4 Deskriptif Berdasarkan Tujuan Penggunaan <i>Virtual Office</i>	58



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Perkantoran di Jakarta Pada Tahun 2019–2024	2
Tabel 1.2 Virtual Office terbaik di Jakarta	5
Tabel 1.3 Hasil Pra Survey	10
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Operasional Variabel	41
Tabel 3.2 Skala Likert	44
Tabel 4.1 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Deskriptif Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.3 Deskriptif Berdasarkan Jenis Usaha Yang Dijalankan	56
Tabel 4.4 Deskriptif Berdasarkan Tujuan Penggunaan <i>Virtual Office</i>	57
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Harga Sewa	60
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Iklan	63
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Keputusan Penggunaan Jasa <i>Virtual Office</i>	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolineritas	70
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
Tabel 4.14 Uji Autokorelasi	72
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Liner Berganda	73
Tabel 4.16 Uji F (Uji Simultan)	74
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi	76
Tabel 4.18 Uji T	77