

**KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PENGHUNI APARTEMEN  
MENTENG**

**(Studi Kasus Pada PT Indofica)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar**

**Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi**

**Manajemen S1 Universitas Mercu Buaya Jakarta**



**Nama : MUJI VITRIANI**

**NIM : 43111120073**

**Program Studi Manajemen S1**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Muji Vitriani**  
N.I.M. : 43111120073  
Program Studi : **Manajemen S1**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Januari 2017

Yang membuat pernyataan,



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA** Muji Vitriani

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : **Muji Vitriani**  
N.I.M. : 43111120073  
Program Studi : Manajemen S1  
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PENGHUNI APARTEMEN MENTENG**  
(Studi Kasus Pada PT Indofica)

Disahkan oleh,

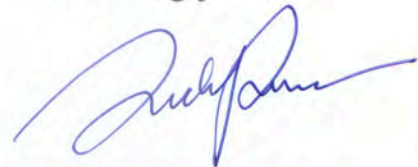
Pembimbing



**Dr. Rina Astini, S.E., MM**

Tanggal : 20/1-2017

Ketua Penguji



**Dudi Permana, ST., MM., Ph.D**

Tanggal : 20/1-2017

Dean



**DR. Harnovinsah, AK., M.Si., CA.**

Tanggal : 20/1-2017

Ketua Program Studi Manajemen



**Dudi Permana, ST., MM., Ph.D**

Tanggal : 20/1-2017

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA, TERHADAP KEPUASAN PENGHUNI APARTEMEN MENTENG (Studi Kasus Pada PT Indofica).” Tujuan penulisan skripsi ini adalah guna memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari do'a restu, bimbingan, nasehat dan dukungan, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih Ibu Dr. Rina Astini,S.E.,MM. selaku dosen pembimbingan skripsi yang memberikan saran,waktu,bimbingan, semangat dan pengetahuan yang sangat bermanfaat yang telah diberikan penulis.Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya perkenankanlah penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buaya, Jakarta
2. Bapak Dr. Harnovinsah,AK.,M.,Si.,CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Bapak Dudi Permana,ST.,MM.,Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.

4. Ibu Dr.Rina Astini, S.E.,M.M., selaku Dosen Pembimbing Materi Skripsi yang telah banyak meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan, arahan, dan saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr.wiliem Harry Susilo selaku Pembimbing metodologi yang memberikan arahan dan masukannya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen serta karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah membantu penulis selama proses belajar sehingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Bapak, Ibu, Anak dan Saudara tercinta terima kasih yang senantiasa selalu mendoakan penulis, dukungan moril maupun materil, dan berkat kesabaran kalian yang selalu menyertaiku serta kasih sayang yang tiada hentinya tercurah sehingga skripsi ini selesai tepat pada waktunya.
8. Teman-teman di Apartemen Menteng yang telah memberikan motivasi dan bantuannya dalam pengumpulan data penelitian ini dan mengisi kuesioner.
9. Seluruh teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan semangat , kalian adalah luar biasa.
10. Mr / Mrs Harral Kathleen & Semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu, terima kasih atas kerjasama dan dukungan.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan Rahmat dan Karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuannya. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan, oleh karena itu penulis berharap kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak agar

berguna di masa yang akan datang. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, Januari 2017

Penulis

**Muji Vitriani**



## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xi</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xi</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	<b>6</b>
<b>C. Tujuan Penelitian dan Kontribusi Penelitian</b> .....	<b>6</b>
1. Tujuan Penelitian .....	<b>6</b>
2. Kontribusi Penelitian .....	<b>7</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN</b>	
<b>HIPOTESIS</b> .....	<b>9</b>
<b>A. Kajian Pustaka</b> .....	<b>9</b>
1. Pemasaran .....	<b>9</b>
2. Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ) .....	<b>10</b>
3. Kualitas Pelayanan.....	<b>11</b>
4. Harga dan persepsi Harga .....	<b>15</b>
5. Kepuasan konsumen .....	<b>26</b>
6. Penelitian Terdahulu.....	<b>35</b>
<b>B. Kerangka pemikiran</b> .....	<b>39</b>
<b>C. Hipotesis</b> .....	<b>40</b>

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
<b>A. Waktu dan Tempat Pelaksanaan.....</b>	<b>41</b>
<b>B. Desain Penelitian .....</b>	<b>41</b>
<b>C. Operasional Variable Penelitian .....</b>	<b>43</b>
<b>D. Pengukuran Variabel.....</b>	<b>47</b>
<b>E. Jenis Data .....</b>	<b>47</b>
<b>F. Populasi dan Sampel .....</b>	<b>48</b>
<b>1. Populasi Penelitian .....</b>	<b>48</b>
<b>2. Sampel Penelitian .....</b>	<b>48</b>
<b>G. Metode Analisis .....</b>	<b>50</b>
<b>1. Statistik Deskriptif .....</b>	<b>50</b>
<b>2. Uji Kualitas Data .....</b>	<b>50</b>
<b>3. Pengujian Asumsi Klasik.....</b>	<b>55</b>
<b>4. Analisis Regresi Linear Berganda .....</b>	<b>57</b>
<b>5. Uji Hipotesis .....</b>	<b>58</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
<b>A. Gambaran Umum Perusahaan .....</b>	<b>60</b>
<b>B. Karakteristik Responden.....</b>	<b>63</b>
<b>1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....</b>	<b>63</b>
<b>2. Responden Berdasarkan Usia .....</b>	<b>64</b>
<b>3. Responden Berdasarkan Pekerjaan .....</b>	<b>65</b>
<b>4. Responden Berdasarkan Pendidikan .....</b>	<b>66</b>
<b>5. Responden Berdasarkan Pendapatan .....</b>	<b>67</b>
<b>C. Deskriptif Jawaban Responden .....</b>	<b>68</b>
<b>D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....</b>	<b>70</b>
<b>1. Uji Normalitas.....</b>	<b>71</b>
<b>2. Uji Multikolonieritas .....</b>	<b>72</b>
<b>3. Uji Heterokedastisitas .....</b>	<b>73</b>
<b>E. Uji Hipotesis.....</b>	<b>75</b>
<b>1. Analisis Regresi Berganda.....</b>	<b>75</b>



2. Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	77
F. Pembahasan .....	80
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>82</b>
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah penghuni Apartemen Menteng periode 2010-2016.....	4
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel .....	43
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	53
Tabel 3.3 Hasil Pengukuran Reliabel Item Kuesioner .....	54
Tabel 4.1 Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan.....	68
Tabel 4.2 Tanggapan Responden mengenai Persepsi Harga .....	69
Tabel 4.3 Tanggapan Responden mengenai Kepuasan Pelanggan .....	69
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas .....	72
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikoloniaritas Kepuasan Pelanggan.....	73
Tabel 4.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	76
Tabel 4.7 Hasil Uji Determinasi Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap kepuasan pelanggan .....	76
Tabel 4.8 Ringkasan Hasil Analisis Uji T.....	78



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 The Evolution of Marketing Management.....	10
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 4.1 Perhitungan Responden Menurut Jenis Kelamin .....	63
Gambar 4.2 Perhitungan Responden Menurut Usia.....	64
Gambar 4.3 Perhitungan Responden Menurut Pekerjaan .....	65
Gambar 4.4 Perhitungan Responden Menurut Pendidikan .....	66
Gambar 4.5 Perhitungan Responden Menurut Pendapatan.....	67
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas.....	71
Gambar 4.7 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	74



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.KUESIONER PENELITIAN .....	87
Lampiran 2.TABULASI DATA KUESIONER PENELITIAN .....	90
Lampiran 3.OUTPUT HASIL PENELITIAN KEPUASAAN PENGHUNI.....	92
Lampiran 4.OUTPUT HASIL PENELITIAN KUALITAS PELAYANAN.....	96
Lampiran 5.OUT PUT HASIL PERSEPSI HARGA.....	98

