

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA  
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PENYEWAAN RUANG KANTOR OLEH  
KLIEN PT. NUSANTARA PERKASA  
SOLUSINDO**

**SKRIPSI**



**NAMA : ASTRI WIDIASTUTI**

**NIM : 43113110221**

**Program Studi Manajemen S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2017**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA  
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PENYEWAAN RUANG KANTOR OLEH  
KLIEN PT. NUSANTARA PERKASA  
SOLUSINDO**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**NAMA : ASTRI WIDIASTUTI**

**NIM : 43113110221**

**Program Studi Manajemen S1**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Astri Widiastuti

Nim : 43113110221

Program Studi : SI Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah 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).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 24 Februari 2017



Astri Widiastuti

43113110221

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Astri Widiastuti  
NIM : 43113110221  
Program Studi : SI Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan  
Terhadap Keputusan Penyewaan Ruang Kantor Oleh  
Klien PT. Nusantara Perkasa Solusindo  
Tanggal Lulus Ujian : 16 Maret 2017

Disahkan Oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji,

  
Drs Wawan Purwanto, SE., MM

  
Didin Hikmah Perkasa, SE., MM

Tanggal :

Tanggal: 18 Maret 2017

Dekan,

Ketua Program Studi S1

  
Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA

  
Dudi Permana, MM., Ph.D

Tanggal:

Tanggal: 20/3/2017

## **ABSTRACT**

*This research to know the influence of service quality and image of the decision of company rental office space by clients PT. Nusantara Perkasa Solusindo. The object of this research is clients from PT. Nusantara Perkasa Solusindo who have responsibilities towards the needs of the company, located in Jakarta. This research was conducted on 100 respondents using descriptive quantitative approach. This research using primary data obtained by the spread of questionnaire to clients from PT. Nusantara Perkasa Solusindo. Data analysis technique used in this research is linear regression through the use of program through IBM SPSS 20.0.*

*The results of this research show that partially and simultaneous variable service quality and corporate image effect on the decision of the rental of office space. This is evidenced from the simultaneous test results (test F) and partial test results (test t) also show significant values of the two variables which support the hypothesis. Therefore the test results of this study stated that there was a simultaneous influence between variable service quality and corporate image against a decision by a client office space rental PT. Nusantara Perkasa Solusindo.*

**Keywords:** *the quality of service, image of companies, rental decision*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap keputusan penyewaan ruang kantor oleh klien PT. Nusantara Perkasa Solusindo. Objek penelitian ini adalah klien dari PT. Nusantara Perkasa Solusindo yang memiliki tanggung jawab terhadap kebutuhan perusahaan tersebut, yang berlokasi di Jakarta. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan penyebaran kuisioner kepada klien dari PT. Nusantara Perkasa Solusindo. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda, yang dioperasikan melalui program IBM SPSS 20,0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh terhadap keputusan penyewaan ruang kantor. Hal ini dibuktikan dari hasil uji simultan (uji F) dan hasil uji parsial (uji t) juga menunjukkan nilai signifikan dari 2 variabel bebas yang mendukung hipotesa. Oleh karena itu hasil uji dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap keputusan penyewaan ruang kantor oleh klien PT. Nusantara Perkasa Solusindo.

**Kata kunci : kualitas pelayanan, citra perusahaan, keputusan penyewaan**

MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Penyewaan Ruang Kantor Oleh Klien PT. Nusantara Perkasa Solusindo”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si.,CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, MM.,Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Mochamad Soelton, S.Psi, MM selaku Sekretaris 1 Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Drs. Wawan Purwanto, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
6. Seluruh dosen dan staf pengajar program studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Bisnis dan seluruh staf Universitas Mercu Buana.
7. Seluruh Karyawan PT. Nusantara Perkasa Solusindo yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral, material dan memberikan banyak inspirasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman manajemen S1 FEB UMB angkatan 2013.
10. Kepada sahabat, teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu dan mendukung penulis dalam melakukan penelitian ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahawa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kekurangan dalam skripsi ini.



Jakarta, 16 Maret 2017

Astri Widiastuti



## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>

### **BAB I            PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	7
1. Tujuan penelitian.....	7
2. Kontribusi Penelitian.....	7

### **BAB II            KAJIAN PUSTAKA**

A. Kajian Pustaka .....	10
1. Manajemen .....	10
a. Pemasaran.....	11
b. Manajemen Pemasaran.....	13
c. Jasa .....	13
d. Karakteristik Jasa .....	14
e. Klasifikasi Jasa .....	16
f. Unsur-unsur Jasa.....	17
2. Kualitas Pelayanan .....	18
a. Pengertian Kualitas.....	18
b. Pengertian Pelayanan .....	18
c. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	19

d. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	23
3. Citra Perusahaan .....	28
a. Pengertian Citra .....	28
b. Pengertian Citra Perusahaan .....	29
c. Dimensi Citra Perusahaan .....	32
4. Keputusan Pembelian.....	33
a. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian .....	36
b. Peranan Konsumen dalam Keputusan Pembelian .....	40
5. Penelitian Terdahulu .....	41
B. Rerangka Pemikiran .....	43
C. Hipotesis .....	44

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	45
B. Desain Penelitian .....	45
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	45
1. Definisi Variabel .....	45
2. Operasionalisasi Variabel.....	46
D. Pengukuran Variabel .....	48
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	49
1. Populasi Penelitian.....	49
2. Sampel Penelitian.....	49
F. Teknik Pengumpulan Data .....	50
G. Metode Analisis .....	51
1. Statistik Deskriptif .....	51
2. Uji Kualitas Data .....	53
a. Uji Validitas.....	53
b. Uji Reliabilitas.....	54
3. Uji Asumsi Klasik .....	55
a. Uji Normalitas .....	55
b. Uji Multikolonieritas.....	56

c. Uji Heteroskedastisitas .....	56
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
5. Uji Hipotesis .....	58

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	61
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	62
2. Karakteristik Profil Responden .....	62
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	63
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	64
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	65
1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	65
2. Deskripsi Variabel Citra Perusahaan .....	72
3. Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian .....	78
C. Hasil Uji Kualitas Data .....	83
1. Hasil Uji Validitas .....	83
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	86
D. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	88
1. Hasil Uji Normalitas .....	88
2. Hasil Uji Multikolonieritas .....	89
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	90
E. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	91
F. Hasil Uji Hipotesis .....	93
1. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	93
2. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	94
3. Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) .....	95
G. Pembahasan Hasil Penelitian .....	96

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	96
2. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian .....	96

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	97
B. Saran.....	98

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>99</b>
-----------------------------	-----------



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Dealing Perusahaan .....	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	41
Tabel 3.1.	Definisi Operasional Variabel.....	46
Tabel 3.2	Skala Likert .....	48
Tabel 4.1	Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin .....	63
Tabel 4.2	Deskripsi responden berdasarkan pendidikan .....	63
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	64
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan 1 .....	66
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan 2 .....	66
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan 3 .....	67
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan 4 .....	67
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan 5 .....	68
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan 6 .....	68
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan 7 .....	69
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan 8 .....	69
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan 9 .....	70
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan 10 .....	70
Tabel 4.14	Rekapitulasi Pernyataan Responden .....	71
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Terhadap Citra Perusahaan 1 .....	73
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Terhadap Citra Perusahaan 2.....	73
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Terhadap Citra Perusahaan 3.....	74
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Terhadap Citra Perusahaan 4.....	74
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Terhadap Citra Perusahaan 5.....	75
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Terhadap Citra Perusahaan 6.....	75
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Terhadap Citra Perusahaan 7.....	75
Tabel 4.22	Rekapitulasi Pernyataan Responden .....	76
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian 1 .....	78
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian 2 .....	79
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian 3 .....	79

Tabel 4.26	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian 4 .....	80
Tabel 4.27	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian 5 .....	80
Tabel 4.28	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian 6 .....	81
Tabel 4.29	Rekapitulasi Pernyataan Responden .....	81
Tabel 4.30	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	84
Tabel 4.31	Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan.....	85
Tabel 4.32	Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	86
Tabel 4.33	Hasil Uji Realiabilitas .....	87
Tabel 4.34	Hasil Uji Normalitas .....	88
Tabel 4.35	Hasil Uji Multikolinearitas.....	89
Tabel 4.36	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	92
Tabel 4.37	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	93
Tabel 4.38	Hasil Uji Statistik F .....	94
Tabel 4.39	Hasil Uji Statistik t.....	95



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian .....	36
Gambar 2.2 Langkah-langkah Antara Evaluasi Alternatif dan Keputusan Pembelian.....	38
Gambar 2.3 Model Rerangka Konseptual Penelitian.....	46



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	101
Lampiran 2 Data Hasil Kuesioner.....	104
Lampiran 3 Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner.....	105
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas .....	116
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	121
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	122
Lampiran 7 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	124
Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis .....	125
Lampiran 9 Tabel t.....	126
Lampiran 10 Tabel F.....	127

