



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH LOKASI, HARGA DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA  
IMPLIKASINYA DALAM MINAT BELI ULANG PROPERTI  
PT. ARTO PODOMORO PROPERTY DI JAKARTA UTARA**

**TESIS**

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
**CHARLES DANIEL SOADAMARA SIMANJUNTAK**  
**55112120171**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
2015**



**PENGARUH LOKASI, HARGA DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA  
IMPLIKASINYA DALAM MINAT BELI ULANG PROPERTI  
PT. ARTO PODOMORO PROPERTY DI JAKARTA UTARA**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen

**MERCU BUANA**  
**CHARLES DANIEL SOADAMARA SIMANJUNTAK**  
**55112120171**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
2015**

## PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Lokasi, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen serta Implikasinya dalam Minat Beli Ulang Properti PT. Arto Podomoro Property di Jakarta Utara**

Bentuk Tesis : Riset Bisnis

Nama : Charles Daniel Simanjuntak

NIM : 55112120171

Program : Magister Manajemen

Tanggal : Maret 2015

**Pembimbing Utama**



**Ir. Har Adi Basri, M.Ec, Ph.D.**

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

**Direktur Pascasarjana**



**Prof. Dr. Didik. J. Rachbini**

**Ketua Program Studi  
Magister Manajemen**



**Dr. Augustina Kurniasih, ME**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : **Pengaruh Lokasi, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen serta Implikasinya dalam Minat Beli Ulang Properti PT. Arto Podomoro Property di Jakarta Utara**

Bentuk Tesis : Riset Bisnis

Nama : Charles Daniel Simanjuntak

NIM : 55112120171

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 9 Maret 2015

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 9 Maret 2015

  
Charles Daniel Simanjuntak

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah melimpahkan berkat dan anugerah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Secara khusus pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ir. Har Adi Basri, M.Ec, Ph.D. sebagai dosen pembimbing yang dengan sabar dan penuh motivasi telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Muchsin Saggaf Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D., selaku Penguji pada Seminar Proposal.
3. Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, Jakarta.
4. Terima kasih kepada istri tercinta, Frisca Triana Sinaga, yang telah memberikan support untuk berhasilnya penulisan tesis.
5. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan bimbingan yang berharga kepada penulis sejak dalam buaian.

Demikian juga penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah membantu dalam penyelesaian Tesis ini.

Jakarta, Februari 2015

Penulis

Charles daniel Simanjuntak

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACK</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	7
1.3. Rumusan Masalah .....	7
1.4. Batasan Masalah .....	8
1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	9
1.6. Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	10
<b>BAB II. DESKRIPSI PT. ARTO PODOMORO PROPERTY</b>	
2.1. Sejarah Singkat PT. Arto Podomoro Property.....	12
2.2. Struktur Organisasi PT. Arto Podomoro Property .....	15
2.3. Sistem Pembayaran Rumah/Ruko/Apartemen Pada PT Arto Podomoro Property.....	19

2.4. Lingkup Bidang Usaha PT. Arto Podomoro Property ....	20
2.5. Tantangan Bisnis PT. Arto Podomoro Property .....	22
2.6. Proses Bisnis PT. Arto Podomoro Property .....	24
<b>BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
3.1. Lokasi .....	28
3.2. Harga .....	33
3.3. Kualitas Produk .....	42
3.4. Kepuasan Konsumen.....	47
3.5. Minat Beli Ulang .....	51
3.6. Penelitian Terdahulu .....	56
3.7. Kerangka Pemikiran .....	64
3.8. Hipotesis .....	65
<b>BAB IV. METODE PENELITIAN</b>	
4.1. Design Penelitian .....	66
4.2. Variabel dan Pengukuran Variabel .....	66
4.3. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	75
4.5. Metode Analisis Data.....	79
<b>BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1. Karakteristik Responden .....	91
5.2. Analisis Deskriptif Variabel.....	94
5.3. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	96
5.4. Uji asumsi Klasik .....	99
5.5. Hasil Uji Hipotesis .....	102
5.6. Hasil Perhitungan Analisis Jalur Model 1 dan 2 .....	110
5.7. Analisa Korelasi Antar Dimensi .....	112

5.8. Pembahasan Hasil Penelitian .....	115
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1. Kesimpulan .....	119
6.2. Saran .....	120
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>123</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>128</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>179</b>



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Transaksi Penjualan Property area JABODETABEK ...	5
Tabel 3.1.	Matrik Review Penelitian Sebelumnya .....	56
Tabel 4.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	69
Tabel 4.2	Matriks Korelasi Dimensi Antar Variabel .....	74
Tabel 4.3	Interpretasi Koefisien Korelasi .....	87
Tabel 5.1.	Karakteristik Responden .....	91
Tabel 5.2.	Hasil Uji Validitas .....	94
Tabel 5.3.	Deskripsi Statistik Responden .....	97
Tabel 5.4.	Uji ReliabilitaS .....	99
Tabel 5.5.	Uji Kolmogorov-Smirnov .....	101
Tabel 5.6.	Uji t Jalur Model 1 .....	103
Tabel 5.7.	Uji F Jalur Model 1 .....	105
Tabel 5.8.	Nilai R Square Model Jalur 1 .....	105
Tabel 5.9.	Hasil Uji Statistik t Jalur Model 2 .....	106
Tabel 5.10.	Uji Simultan Jalur Model 2 .....	108
Tabel 5.11.	Korelasi Nilai R dan R Square .....	109
Tabel 5.12	Rekapitulasi Dekomposisi Koefisien Jalur Model 1 dan 2	111
Tabel 5.13	Matrik Korelasi Antar Dimensi .....	113

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	15
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran .....	64
Gambar 4.1 Daerah Penerimaan Dan Penolakan $H_0$ .....	85
Gambar 5.1 Grafik Histogram Residu .....	100
Gambar 5.2 Hasil Uji Normalitas P-Plot Residu .....	100
Gambar 5.3 Hasil Uji Heteroskedasitas Scatterplot .....	102
Gambar 5.4 Kausal Empiris Antar Jalur .....	110



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA