

**PENGARUH PRODUK, HARGA, LOKASI DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
WATERFRONT ESTATE LIPPO CIKARANG**

**SKRIPSI**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
UNIVERSITAS

Nama : Mayang Sari Septiawati

Nim : 43118110127

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

**2022**

**PENGARUH PRODUK, HARGA, LOKASI DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
WATERFRONT ESTATE LIPPO CIKARANG**

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

Jakarta



Nama : Mayang Sari Septiawati

Nim : 43118110127

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

**2022**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mayang Sari Septiawati  
NIM : 43118110127  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : PENGARUH PRODUK, HARGA, LOKASI DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN WATERFRONT  
ESTATE LIPPO CIKARANG  
Tanggal Sidang : 3 November 2022

Disahkan oleh :  
Pembimbing

UNIVERSITAS  
MERCUBUANA  
Dr. Ir. Triyanto, MBA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 12221967



Please Scan QRCode to Verify

## **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mayang Sari Septiawati

Nim : 43118110127

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 tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Agustus 2022



Mayang Sari Septiawati

NIM : 43118110127

**THE INFLUENCE OF PRODUCT, PRICE, LOCATION AND SERVICE  
QUALITY ON THE SATISFACTION OF THE CONSUMERS OF  
WATERFRONT ESTATE LIPPO CIKARANG**

**ABSTRACT**

*Marketing mix and service quality are important in providing satisfaction for consumers at Waterfront Estate, Lippo Cikarang. The company's success in providing qualified service and product for consumers can yield the achievement of high market segment and increasing profit for the company itself. The phenomenon found in the research there was complaint about consumers' dissatisfaction with the product and the service quality. The objective of the research was to test the influence of product, price, and location and service quality of the consumers of Waterfront Estate, Lippo Cikarang. The data were analyzed by using structural equation modeling (SEM) PLS. The result of the research showed that the coefficient determination value of marketing mix and service quality was 0.707 which indicated that the capacity of independent variables (product, price, location and service quality) on dependent variable (consumers satisfaction) was 70.7%, while the rest 29.3% was explained by other variables which were excluded in the study. The result showed that testing of the product, location and service quality variables had a positive and significant effect on the variable satisfaction of consumers who bought a house at Waterfront Estate, Lippo Cikarang, while the results of testing the price variable had a positive and insignificant effect on the variable satisfaction of consumers who bought a house in Waterfront Estate, Lippo Cikarang.*

*Keywords: Marketing Mix, Product, Price, Location, Service Quality, Consumers' Satisfaction, Real Estate*

***PENGARUH PRODUK, HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN WATERFRONT ESTATE LIPPO  
CIKARANG***

**ABSTRAK**

Bauran pemasaran dan kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk memberikan kepuasan kepada konsumen pada Waterfront Estate, Lippo Cikarang. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan dan produk yang berkualitas kepada konsumen dapat menghasilkan pencapaian pangsa pasar yang tinggi dan peningkatan laba perusahaan. Fenomena pada penelitian ini adalah adanya keluhan konsumen yang tidak puas terhadap produk dan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh produk, harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Waterfront Estate, Lippo Cikarang. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah structural equation modeling (SEM) PLS. Hasil Penelitian ini menunjukkan nilai koefisien determinasi produk, harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0.707. Hal ini menjelaskan bahwa kemampuan variabel independen (produk, harga, lokasi dan kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen) adalah 70,7%, sedangkan sisanya 29.3% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian terhadap variabel produk, lokasi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen yang membeli rumah di Waterfront Estate, Lippo Cikarang, sedangkan hasil pengujian variabel harga memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen yang membeli rumah di Waterfront Estate, Lippo Cikarang.

Kata Kunci: Bauran Pemasaran, Produk, Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Perumahan

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “*Pengaruh Produk, Harga, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Waterfront Estate Lippo Cikarang*”.

Penulisan skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas akhir dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi pada fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta. Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan penulisan ini, dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada bapak Dr. Ir Triyanto MBA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar membimbing, mengarahkan, memberikan semangat yang tiada hentinya dan saran-saran serta motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat tersusun dan semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Andriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Ir. Triyanto MBA selaku Dosen Pembimbing skripsi saya.

5. Terima kasih kepada kedua Orang Tua saya tercinta dengan kasih sayang yang tak terhingga dan support yang tiada henti dalam memberikan do'a dan motivasi yang telah diberikan selama ini.
6. Terima Kasih kepada dosen-dosen Pengajar dan juga Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang sangat baik dalam memberikan pengetahuan dan membantu melayani para mahasiswa.
7. Seluruh Teman-teman Manajemen S1 FEB Universitas Mercu Buana angkatan 2018 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga proposal skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam proposal skripsi ini.

Jakarta, 25 Agustus 2022



(Mayang Sari Septiawati)

NIM : 43118110127



## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	13
D. Kontribusi Penelitian.....	13
1. Kontribusi Teoritis .....	13
2. Kontribusi Praktis.....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>15</b>
A. Kajian Pustaka.....	15
1. Manajemen Pemasaran.....	15
2. Pemasaran Properti.....	20
3. Strategi Pemasaran .....	23
4. <i>Marketing Mix</i> (Bauran Pemasaran).....	30
5. Kualitas Pelayanan .....	44
6. Kepuasan Konsumen.....	53
B. Penelitian Terdahulu .....	57
C. Pengembangan Hipotesis .....	66
1. Pengaruh Produk terhadap Kepuasan Konsumen .....	66
2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen .....	67

3. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen .....	69
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	70
D. Kerangka Konseptual .....	72
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>74</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	74
1. Waktu Penelitian .....	74
2. Tempat Penelitian .....	74
B. Desain Penelitian .....	74
C. Defnisi dan Operasionalisasi Variabel .....	75
1. Definisi Variabel .....	75
2. Operasionalisasi Variabel .....	78
D. Skala Pengukuran Variabel .....	79
E. Populasi dan Sampel .....	80
1. Populasi .....	80
2. Sampel .....	80
F. Metode Pengumpulan Data .....	82
1. Data Primer .....	82
2. Data Sekunder .....	82
G. Metode Analisis Data .....	82
1. Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	83
2. Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	86
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>88</b>
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	88
B. Analisis Deskriptif .....	89
1. Deskriptif Responden .....	89
2. Deskriptif Jawaban Responden .....	93
C. Analisis Data .....	98
1. Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	98
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> ) .....	102
D. Pembahasan Penelitian .....	106
1. Pengaruh Produk terhadap Kepuasan Konsumen .....	106

2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen .....	109
3. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen .....	111
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	113
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>116</b>
A. Kesimpulan .....	116
B. Saran.....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>119</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>125</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Produk Perumahan Lippo Cikarang.....	6
Tabel 1.2 Tingkat Penjualan Unit Rumah Waterfront Estate.....	7
Tabel 1.3 Pilihan Tipe Unit Rumah Waterfront Estate.....	8
Tabel 1.4 Pernyataan Keluhan Konsumen Waterfront Estate.....	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	58
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	78
Tabel 3.2 Skala Likert.....	79
Tabel 4.1 Pertanyaan Saringan 1.....	89
Tabel 4.2 Pertanyaan Saringan 2.....	89
Tabel 4.3 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	90
Tabel 4.4 Profil Responden berdasarkan Usia.....	90
Tabel 4.5 Profil Responden berdasarkan Pendidikan.....	91
Tabel 4.6 Profil Responden berdasarkan Lama Bekerja.....	91
Tabel 4.7 Profil Responden berdasarkan Pemasukan Perbulan.....	92
Tabel 4.8 Profil Responden berdasarkan Cara Bayar Pembelian Unit.....	92
Tabel 4.9 Deskriptif Produk.....	93
Tabel 4.10 Deskriptif Harga.....	94
Tabel 4.11 Deskriptif Lokasi.....	95
Tabel 4.12 Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	96
Tabel 4.13 Deskriptif Kepuasan Konsumen .....	97
Tabel 4.14 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	99
Tabel 4.15 Hasil Pengujian AVE.....	100
Tabel 4.16 Hasil Pengujian <i>Cross Loading</i> .....	101
Tabel 4.17 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	102
Tabel 4.18 Hasil Pengujian <i>R-square</i> .....	103
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Hipotesis.....	104
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Data.....	104

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Indeks Harga Properti Residensial (IHPR).....	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	73
Gambar 4.1 Hasil Algoritma PLS.....	99
Gambar 4.2 Hasil <i>Bootstrapping</i> .....	106



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Lembar Persetujuan Sidang Skripsi.....	125
Lampiran 1.2 Kuesioner Penelitian.....	126
Lampiran 1.3 Tabulasi Data Responden.....	132
Lampiran 1.4 Hasil Output SEM-PLS 3.0.....	136



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA