

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PT.PRIMA LESTARI PROPERTINDO**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**UNIVERSITAS  
ADITHYA DEWA PRATAMA**

**MERCU BUANA**

**Nim. 43118210096**

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

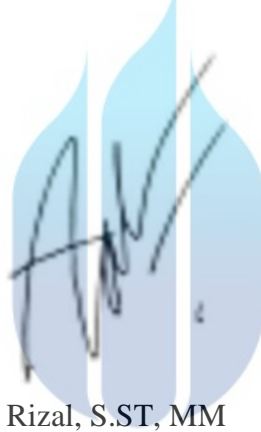
**2022**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Adithya Dewa Pratama  
NIM : 43118210096  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen studi kasus di PT. Prima Lestari Propertindo  
Tanggal Sidang : 10 Agustus 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Rizal, S.ST, MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 09221580



Please Scan QRCode to Verify

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adithya Dewa P  
NIM : 43118210096  
Program Studi : Manajemen Bisnis

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 plagiarisme (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya ,

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta 10 Agustus 2022  
Adithya Dewa P  
Nim : 43118210096



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji serta syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Prima Lestari Propertindo”**. Proposal skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Peneliti 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, khususnya Bapak Rizal, S.ST, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti haturkan puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr. Harwikarya, M.T selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofiana Imaningsih, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
4. Bapak Eri Marlapa, SE., MM selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Kampus Kranggan
5. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana Kranggan Kampus Kranggan yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami, semoga dihadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin...
6. Kedua orang tua yang saya cintai yang telah memberikan semangat, doa, dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada saya.
7. Ibu Ade Yuliani yang telah membantu saya dari awal sampai

akhir.

8. Untuk teman seperjuangan dalam mengerjakan proposal skripsi Manajemen angkatan 18 yang saling membantu, dan saling menyemangati.

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

Jakarta, April 2022

Adithya Dewa Pratama



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

## Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL SKRIPSI</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kontribusi Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS, RERANGKA KONSEPTUAL, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	9
A. Kajian Teoritis .....	9
1. Kepuasan Konsumen.....	9
a. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	9
b. Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	9
c. Dimensi dan Indikator .....	10
2. Harga .....	11
a. Pengertian Harga .....	11
b. Dimensi dan Indikator.....	12
3. Promosi .....	13
a. Pengertian Promosi .....	13
b. Dimensi dan Indikator .....	14
4. Kualitas Pelayanan .....	15
a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	15
b. Dimensi dan Indikator .....	17
5. Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
B. Rerangka Konseptual .....	21
C. Pengembangan Hipotesis .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	26
A. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	26
B. Desain Penelitian .....	26
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	26
1. Definisi Variabel .....	26
2. Operasional Variabel .....	27
D. Skala Pengukuran Variabel .....	30
E. Populasi dan Sample Penelitian.....	31

1. Populasi Penelitian .....	31
2. Sampel Penelitian .....	31
F. Teknik Pengumpulan Data .....	33
G. Metode Analisis .....	33
1. Statistic Deskriptif.....	33
2. Uji Kualitas Data.....	34
a. Uji Validitas .....	34
b. Uji Reliabilitas .....	34
3. Uji Asumsi Klasik .....	35
a. Uji Normalitas .....	35
b. Uji Multikolonieritas .....	35
c. Uji Heteroskedastistas .....	36
4. Uji Kesesuaian Model .....	36
a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	36
b. Uji F (ANOVA) .....	37
5. Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	38
6. Uji Hipotesis .....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	40
1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	40
2. Karakteristik Profil Responden .....	40
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	41
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	42
C. Hasil Uji kualitas Data .....	49
a. Hasil Uji Validitas .....	49
b. Hasil Uji Reliabilitas .....	51
D. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	52
1. Hasil Uji Normalitas .....	52
2. Hasil Uji Multikolonieritas .....	53
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	54
4. Hasil Uji Linearitas .....	54
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>66</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Jumlah Pembeli pada PT. Prima Lestari Propertindo .....	3
1.2	Hasil Pra Survey Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen ...	6
2.1	Penelitian Terdahulu .....	18
3.1	Operasional Variabel.....	28
3.2	Instrumen skala likert.....	31
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	41
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	42
4.4	Kriteria Interpretasi Skor .....	43
4.5	Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	44
4.6	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Konsumen .....	45
4.7	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Harga .....	46
4.8	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Promosi .....	47
4.9	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan .....	48
4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	49
4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....	50
4.12	Hasil Uji Validitas Variabel Promosi .....	50
4.13	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	51
4.14	Hasil Uji Reliabilitas .....	52
4.15	Hasil Uji Normalitas .....	53
4.16	Hasil Uji Multikolonieritas .....	53
4.17	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	54
4.18	Hasil Uji Linearitas Kepuasan Konsumen & Harga.....	54
4.19	Hasil Uji Linearitas Kepuasan Konsumen & Promosi .....	55
4.20	Hasil Uji Linearitas Kepuasan Konsumen & Kualitas Pelayanan .....	55
4.21	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	55
4.22	Hasil Uji F ANOVA .....	56
4.23	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	57
4.24	Hasil Uji Hipotesis .....	58



## DAFTAR GAMBAR

<b>GAMBAR</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Kerangka Konseptual .....	21
3.1 Daerah Kritis Uji f.....	38
3.2 Daerah kritis Uji t.....	39



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Halaman
1. Kuesioner Penelitian.....	66
2. Hasil Kuesioner.....	71
3. Hasil Uji Deskriptif Jawaban Responden.....	82
4. Hasil Uji Validitas.....	84

