

SKRIPSI

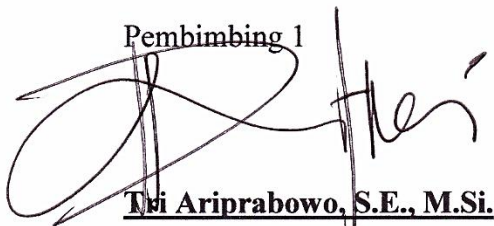
**PENGARUH HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING PADA PERUMAHAN  
PONDOK PERMATA SUCI GRESIK**

Oleh:

**ELLAISDA ALFA SETIA DIATY**  
NIM: 13.312.047

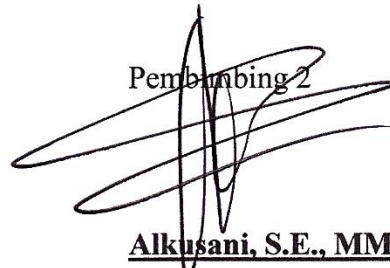
Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal :  
16 Juni 2017

Pembimbing 1



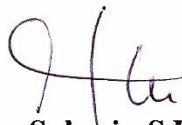
**Tri Ariprowo, S.E., M.Si.**  
NIP. 03119604030

Pembimbing 2



**Alkusani, S.E., MM**  
NIP. 03130209075


Penguji,



**Sukaris, S.E., M.S.M**  
NIP. 03110506119

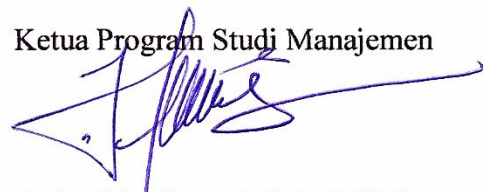
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**Suwarno, SE., M.Si**  
NIP. 03219604028

Ketua Program Studi Manajemen



**Anita Handayani, SE., M.S.M**  
NIP. 03111503167

**PERNYATAAN  
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: “Pengaruh Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening pada Perumahan Pondok Permata Suci Gresik”.

yang telah dipertahankan di depan Penguji pada tanggal 16 Juni 2017, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberi pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan universitas batal saya terima.

Gresik, 15 Juli 2017

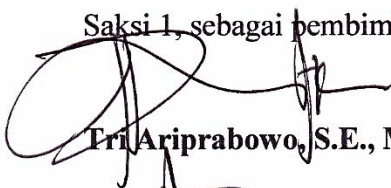
Yang membuat pernyataan



Ellaisda Alfa



Saksi 1, sebagai pembimbing I skripsi merangkap anggota tim penguji skripsi



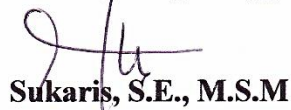
**Tri Aripriabowo, S.E., M.Si.**

Saksi 2, sebagai pembimbing II skripsi merangkap anggota tim penguji skripsi



**Alkusan, S.E., MM**

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji skripsi



**Sukaris, S.E., M.S.M**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi dengan judul “Pengaruh Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening pada Perumahan Pondok Permata Suci Gresik”

Laporan Skripsi ini merupakan tugas akhir yang digunakan sebagai persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Laporan Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H Setyo Budi, MS selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Suwarno, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.
3. Anita Handayani, SE., M.S.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Tri Aripriabowo, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberi semangat dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan laporan hingga selesai.
5. Alkusani, S.E., MM. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberi semangat dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan laporan hingga selesai.
6. Bapak dan Ibu staf Tata Usaha yang telah membantu dalam pengurusan surat perijinan penelitian.
7. Kedua orang tua yang telah memberikan bantuan moral dan finansial.
8. Ach. Z Arief selaku manager pemasaran PT Bumi Lingga Pertiwi, serta karyawan PT BLP yang telah mengizinkan penulis untuk menjadikan sebagai objek penelitian serta semua bimbingan dan bantuan dalam menyelesaikan laporan ini.
9. Semua pihak yang telah membantu terselesainya laporan Skripsi ini.

Penulis menyadari di dalam laporan skripsi ini banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharap kritik dan saran untuk dijadikan perbaikan dalam penulisan skripsi ini. Semoga Skripsi ini memberi manfaat khususnya bagi aktivitas pendidikan dan umumnya bagi para pembaca.

Gresik, 20 Juni 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK .....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
BAB I : PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Landasan Teori.....	17
2.2.1 Teori Harga .....	17
2.2.1.1 Tujuan Penetapan Harga .....	17
2.2.1.2 Orientasi Penetapan Harga .....	18
2.2.1.3 Metode Penetapan Harga .....	19
2.2.1.4 Faktor-faktor Harga .....	20
2.2.1.5 Dimensi Harga .....	21
2.2.2 Teori Fasilitas .....	22
2.2.2.1 Jenis-jenis Fasilitas .....	23
2.2.2.2 Dimensi Fasilitas .....	24
2.2.2.3 Penyerahan Fasilitas Sosial dan Umum .....	24
2.2.3 Teori Keputusan Pembelian .....	25
2.2.3.1 Tahapan Keputusan Pembelian .....	26
2.2.3.2 Faktor-faktor Keputusan Pembelian .....	28
2.2.3.3 Dimensi Keputusan Pembelian .....	32
2.2.4 Teori Kepuasan Konsumen .....	33
2.2.4.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	34
2.2.4.2 Metode Pengukur Kepuasan .....	35
2.2.4.3 Dimensi Kepuasan Konsumen .....	36

2.2.5	Teori Hubungan antar Variabel .....	36
2.2.5.1	Hubungan Harga dan Keputusan Pembelian .	36
2.2.5.2	Hubungan Fasilitas dan Keputusan Pembelian	37
2.2.5.3	Hubungan Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen .....	37
2.2.5.4	Hubungan Harga dan Kepuasan Konsumen ..	38
2.2.5.5	Hubungan Fasilitas dan Kepuasan Konsumen	38
2.2.5.6	Hubungan Harga, Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen .....	39
2.2.5.7	Hubungan Fasilitas, Keputusan pembelian dan Kepuasan Konsumen .....	39
2.3	Kerangka Berpikir .....	40
2.4	Hipotesis Penelitian .....	41
<b>BAB III : METODE PENELITIAN .....</b>		<b>43</b>
3.1	Pendekatan Penelitian .....	43
3.2	Lokasi Penelitian .....	43
3.3	Populasi dan Sampel .....	44
3.3.1	Populasi .....	44
3.3.2	Sampel .....	44
3.4	Definisi Operasional Variabel .....	46
3.5	Pengukuran Variabel Penelitian .....	48
3.6	Jenis dan Sumber Data .....	49
3.7	Teknik Pengambilan Data .....	49
3.8	Alat Analisis .....	49
3.8.1	Uji Instrumen .....	50
3.8.1.1	Uji Validitas .....	50
3.8.1.2	Uji Reliabilitas .....	51
3.8.2	Uji Asumsi Klasik .....	51
3.8.2.1	Uji Normalitas .....	51
3.8.2.2	Uji Heteroskedastisitas .....	52
3.8.2.3	Uji Multikolonieritas .....	53
3.8.2.4	Uji Autokorelasi .....	53
3.8.3	Analisis Jalur ( <i>Path</i> ) .....	54
3.8.4	Uji Hipotesis (Uji t) .....	56
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN INTERPRETASI</b>		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	59
4.1.1	Sejarah dan Perkembangan PT Bumi Lingga Pertiwi...	59
4.1.2	Falsafah Perusahaan .....	60

4.1.3	Lokasi Perusahaan .....	62
4.1.4	Struktur Organisasi Perusahaan .....	62
4.2	Deskripsi Data Penelitian .....	64
4.2.1	Identitas Responden .....	64
4.2.1.1	Pernyataan Pembelian Perumahan di Pondok Permata Suci .....	64
4.2.1.2	Alamat Responden .....	64
4.2.1.3	Jenis Kelamin Responden .....	65
4.2.1.4	Pekerjaan Responden .....	66
4.2.1.6	Usia Responden .....	66
4.2.2	Deskripsi Jawaban Responden .....	68
4.2.2.1	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga	69
4.2.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fasilitas .....	70
4.2.2.3	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian .....	72
4.2.2.4	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen .....	74
4.3	Analisis Data .....	75
4.3.1	Uji Instrumen .....	75
4.3.1.1	Uji Validitas .....	75
4.3.1.2	Uji Reliabilitas .....	77
4.3.2	Uji Asumsi Klasik .....	77
4.3.2.1	Uji Normalitas .....	77
4.3.2.1.1	Hasil Uji Normalitas Persamaan Pertama .....	78
4.3.2.1.2	Hasil Uji Normalitas Persamaan Kedua	78
4.3.2.2	Uji Heteroskedastisitas .....	79
4.3.2.2.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan Pertama .....	80
4.3.2.2.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan Kedua .....	81
4.3.2.3	Uji Multikolonieritas .....	81
4.3.2.3.1	Hasil Uji Mutikolonieritas Persamaan Pertama .....	82
4.3.2.3.2	Hasil Uji Mutikolonieritas Persamaan Kedua .....	82
4.3.2.4	Uji Autokorelasi.....	83
4.3.2.4.1	Hasil Uji Autokorelasi Persamaan Pertama .....	84

4.3.2.4.2 Hasil Uji Autokorelasi Persamaan Kedua	85
4.3.3 Analisis Jalur .....	86
4.3.3.1 Menghitung Pengaruh Langsung .....	87
4.3.3.2 Menghitung Pengaruh Tidak Langsung .....	88
4.3.4 Uji Hipotesis .....	88
4.3.4.1 Pengaruh Harga (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Z) .....	89
4.3.4.2 Pengaruh Fasilitas (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Z) .....	90
4.3.4.3 Pengaruh Keputusan Pembelian (Z) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) .....	91
4.3.4.4 Pengaruh Harga (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen .....	91
4.3.4.5 Pengaruh Fasilitas (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen .....	92
4.4 Interpretasi Hasil .....	93
4.4.1 Harga Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian ..	93
4.4.2 Fasilitas Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian	94
4.4.3 Keputusan Pembelian Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen .....	94
4.4.4 Harga Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen ...	95
4.4.5 Fasilitas Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen	95
4.4.6 Harga Berpengaruh Tidak Langsung Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian ..	96
4.4.7 Fasilitas Berpengaruh Tidak Langsung Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian ..	97
 <b>BAB V : SIMPULAN DAN REKOMENADASI</b>	
5.1 Simpulan .....	98
5.2 Rekomendasi .....	98
 DAFTAR PUSTAKA .....	 101
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Kepadatan Penduduk Gresik 2013 .....	4
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang .....	15
Tabel 3.1 Komposisi Penduduk PPS Tahun 2016 .....	44
Tabel 3.2 Alokasi Sampel pada Setiap Cluster .....	46
Tabel 4.1 Pembelian Perumahan di PPS .....	64
Tabel 4.2 Alamat Responden .....	65
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden .....	65
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden .....	66
Tabel 4.5 Usia Responden .....	67
Tabel 4.6 Kriteria Jawaban Responden .....	68
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga .....	69
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fasilitas .....	71
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian ..	72
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	74
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas .....	76
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas .....	77
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolonieritas Persamaan Pertama .....	82
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolonieritas Persamaan Kedua .....	83
Tabel 4.15 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	90
Tabel 4.16 Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian .....	90
Tabel 4.17 Pengaruh Keputusan Pembelian Terhadap Kepuasan Kosumen ..	91
Tabel 4.18 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	92
Tabel 4.19 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen .....	92



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pertumbuhan Permintaan Properti Komersial Triwulan I, II dan III .....	2
Gambar 1.2 Penjualan PT BLP Tahun 2013-2015 .....	7
Gambar 2.1 Model Proses Pembelian Lima Tahap .....	26
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir .....	41
Gambar 3.1 Persamaan Struktural .....	55
Gambar 4.1 Lambang PT Bumi Lingga Pertiwi .....	59
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	63
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Persamaan Pertama .....	78
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas Persamaan Kedua .....	79
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan Pertama .....	80
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan Kedua .....	81
Gambar 4.7 Hasil Uji Autokorelasi Persamaan Pertama .....	84
Gambar 4.8 Hasil Uji Autokorelasi Persamaan Kedua .....	85
Gambar 4.9 Persamaan Struktural .....	86

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner .....
Lampiran 2 Tabulasi Data Tanggapan Responden .....
Lampiran 3 Frekuensi Jawaban Responden .....
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas .....
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas .....
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik .....
Lampiran 7 Hasil Uji t .....
Lampiran 8 Tabel r .....
Lampiran 9 Tabel Durbin Watson .....
Lampiran 10 Tabel t .....
Berita Acara Bimbingan Skripsi .....
Persetujuan Revisi Skripsi .....
Berita Acara Ujian Sidang Skripsi .....

Ellaisda Alfa Setia Diaty, 13312047, **Pengaruh Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening pada Perumahan Pondok Permata Suci Gresik**, Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, Juni, 2017.

#### Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung harga dan fasilitas terhadap keputusan pembelian dan kepuasan konsumen pada perumahan Pondok Permata Suci Gresik. Data penelitian diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang membeli dan bertempat tinggal di PSS menggunakan teknik *proportional sampling*. Pengujian dilakukan dengan teknik analisis jalur (*path*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga dan fasilitas berpengaruh langsung terhadap keputusan pembelian, keputusan pembelian berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen, harga dan fasilitas berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen, serta harga dan fasilitas berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian.

Kata kunci : Harga, Fasilitas, Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen.

*Ellaisda Alfa Setia Diaty, 13312047, **The Influence of Price and Facility on Consumers Satisfaction Through Purchasing Decision as Intervening Variable at Pondok Permata Suci Suci Gresik Regency, Management, Economy and Business Faculty, University of Muhammadiyah Gresik, June, 2017.***

*Abstract*

*This study aims to determine the direct and indirect influence of prices and facilities on purchasing decisions and customers satisfaction in Pondok Permata Suci Suci Gresik Regency. Research data was obtained from questionnaires to 100 respondents who bought and resided in PSS using proportional sampling technique. The test is use by path analysis technique. The result of research indicate that price and facility have direct effect to purchasing decision, buying decision have direct effect to consumers satisfaction, price and facility have direct effect to consumers satisfaction, and also price and facility have indirect effect to customers satisfaction through purchasing decision.*

*Keywords: Price, Facilities, Purchase Decision and Consumers Satisfaction.*